

TSH

Tecnología MESH

(clientes stock Claro)



Tecnología MESH (clientes stock Claro) Atención Remota

Aplica para HFC

OBJETIVO

Busca de manera dinámica la mejor forma de conectar los extensores a Internet (conectándolos al módem u otro extensor) cuando hay variaciones naturales en el ambiente (Por ejemplo: puertas que se cierran, actividad de los vecinos, dispositivos que se mueven dentro de casa, etc.).

ALCANCE

Aplica para todos los casos en que el cliente indique tener inconvenientes con su servicio de Internet, por ejemplo.: Sin servicio, sin conectividad, inconvenientes con navegación, inconvenientes con velocidad, intermitencia, módem no enciende, WIFI, etc.

POLÍTICA DE ATENCIÓN

- ✓ Esta atención se puede dar a Titular o usuario.
- ✓ Si el cliente no se encuentra en su domicilio, se debe indicar que llame cuando lo esté, ya que es necesario hacer pruebas con su equipo.
- ✓ Si el cliente ingresó su Rut en IVR/ Sucursal Virtual (en el caso de chat) no volver a solicitarlo a menos que la solicitud lo requiera, por ejemplo: entrega de clave wifi.

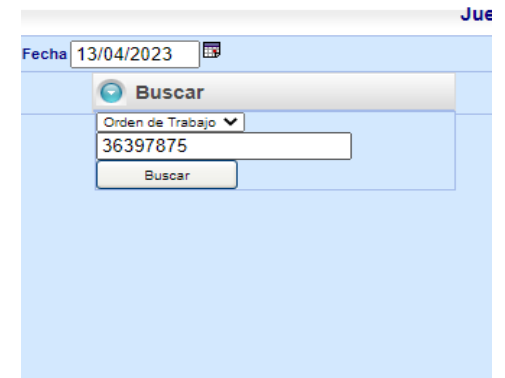
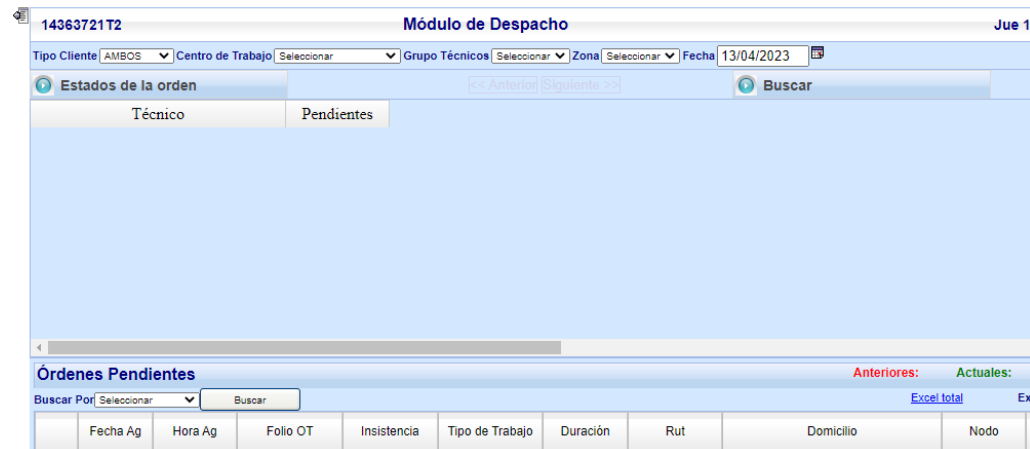
VERIFICA

- ✓ Cuál es la dirección donde está instalado el servicio.
- ✓ Que el servicio esté activo y no suspendido.
- ✓ Se encuentra en su domicilio para realizar pruebas
- ✓ Cuál es el plan contratado por el cliente.
- ✓ Confirma Números de contacto y mail del titular

ANALIZA

Revisar si el cliente nos ha contactado y/o ha tenido una visita técnica por motivo Internet en los últimos 60 días:

1. Ingresa el RUT en tablero de despacho, <http://10.94.200.64> en el navegador EDGE(Recomendado).



2. Consulta la OT identificada dentro de los últimos 60 días, y verifica su estado.
3. Revisa los comentarios técnicos en la OT y motivo del estado (Ejemplo: domicilio sin moradores, resuelto, reparación, se cambia equipo, etc.)

Información General

Información de la Orden de Trabajo

Tipo de Trabajo Venta Nueva
Orden de Trabajo 36397875 **Estado** Liquidadas
Aliado NOW SPA **Insistencia**
Zona PRNWIXMET
Elemento de Red PAL097
Fecha Orden 30-MAR-2023 14:26
Domicilio AVENIDA LAS TORRES, 05480, null, PUENTE ALTO
Agendación 01-ABR-2023 09:13
Técnico Asignado BLAS ELGUETA OSORIO

Información del Cliente
Rut 26074379-1
Nombre del Cliente MARIA TERESA FLOR SANCHEZ
Tipo de Cliente PERSONA
Nombre de Contacto MARIA TERESA FLOR SANCHEZ
Fono de Contacto 940584079
Cuenta 16540802
Contrato 260743790001
Estado de Cliente ACTIVO

Servicios
Servicios INT TV
Tipo de Venta Terreno

Histórico de Transferencias
Teléfonos Asignados
Datos Técnicos

Histórico de Movimientos

Estatus	Fecha	Hora	Dilación	Área	Usuario
Liquidadas	01/04/23	12:7	0	DESPACHO	19137114T3
Liquidando	01/04/23	12:8	0	DESPACHO	19137114T3
Espera Liquidación	01/04/23	11:23	0	DESPACHO	27098805T5
Aprovisionando	01/04/23	11:22	0	DESPACHO	27098805T5
En Trabajo	01/04/23	11:21	0	DESPACHO	27098805T5
Despachadas	01/04/23	11:21	0	DESPACHO	27098805T5
Asignadas	01/04/23	9:10	0	DESPACHO	27098805T5
Por Asignar	30/03/23	14:26	0	DESPACHO	WASGRAFICO

Observaciones

Fecha	Descripción	Estatus	Usuario
01/04/23	TEMPLATE T4 HORA:12:08:31 FECHA:2023 04 01 CIERRE VT: OK PLAN TIPO SERVICIO: TIPO REPARACION: TICKET: 12308541880408282 ESTADO OT: Liquidada SONIA SOLANGE DURAN DELGADO EJECUTIVO T4 HFC GRUPO KONECTA OK	Liquidadas	19137114T3
01/04/23	ok	Liquidadas	19137114T3
01/04/23	TEMPLATE T4 HORA:11:55:31 FECHA:2023 04 01 CIERRE VT: OK TIPO REPARACION: ESTADO OT: LISTO PARA CIERRE SIN CONTACTO SONIA SOLANGE DURAN DELGADO EJECUTIVO T4 HFC GRUPO KONECTA OK	Espera Liquidación	19137114T3
01/04/23	TEMPLATE T4 ORDEN: 36397875 ESTADO OT: LISTO PARA CIERRE HORA:11:53:11 FECHA:2023 04 01 SONIA SOLANGE DURAN	Espera Liquidación	19137114T3

4. Si el cliente registra contactos y/o visitas técnicas de internet en los últimos 60 días, debe ser atendido como un caso reiterado. Revisa el apartado de “Reiterados” para su atención.

Si el cliente no es un caso Reiterado, es decir, no tiene contactos ni visitas técnicas de internet en los últimos 60 días, debes continuar con el procedimiento a continuación.

Explicar cómo se abordará la atención a través del siguiente script:

Sr(a) XXX, revisaremos su servicio de internet completo a través de distintos pasos que nos permiten identificar dónde está el inconveniente que le afecta. Dependiendo de la causa encontrada, la solución que aplicaremos será en línea, y en otros casos deberemos comprometer una visita técnica. Este procedimiento va desde lo más general a lo más particular y le iré comentando cada una de las revisiones que haré.

Gestiona esta atención a través de lo siguiente:

Revisiones Básicas

Explicar cómo se abordará la atención a través del siguiente script:

Sr(a) XXX, primero revisaremos el estado comercial de su servicio, para asegurar que éste esté activo y así podamos entregarle soporte.

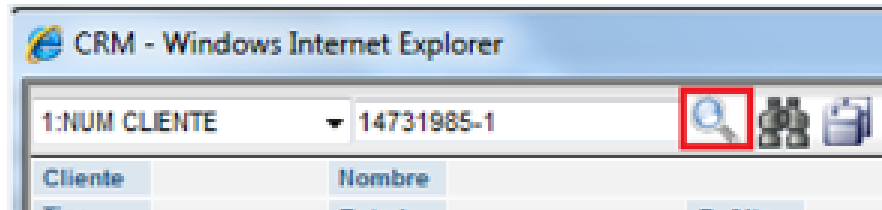
Realizar paso 1 completo

Revisar el estado comercial del servicio en SUR. Para entregar soporte, debe estar activo (sin deuda)

1.1 Ingresar Rut del cliente



1.2 Digita el RUT del cliente y presiones sobre al botón de la lupa



1.3 Verifique el apartado "Estado" para determinar si se encuentra Activo o Suspendido.

Tipo	PERSONA	Estado	Cliente Activo	F. Alta	2-abr-2013	Categoría	Normal	Afinidad	
	Cuenta	Dirección				Producto			
7771342-5 (1)									
	Cuenta 1	(1)							
	AVENIDA LA FLORIDA EDIFICIO- EDIFICIO NUMERO:10269 NUMERO INT:A, LA FLORIDA								
						Video			
Principal	Cliente	Productos	Ordenes	Facturación	Atenciones				
Productos									
Productos		F. Alta	F. Baja	Familia	Estado	Canal Venta	Costo	Descuento	Estado
	3 Play TV Avanzado 20 Mbps WiFi Telefonía Ilimitad		12-nov-2015				\$50.340	\$15.330	ACTIVO
	Adicionales		14-jun-2013				\$20.120	\$0	

1	Nombre	PEDRO MANUEL AZNARAN CALDERON	Correo						
	Estado	Cliente Suspendido	F. Alta	23-feb-2012	Categoría	Normal	Afinidad		
	Cuenta				Dirección		Producto		
	1	(1)							
					AVENIDA LA TRAVESIA EDIFICIO- EDIFICIO NUMERO:6867 NUMERO INT:1, PUDAHUEL				
						Telefonía [228678834]			
	Productos	Ordenes	Facturación	Atenciones					
	Productos	F. Alta	F. Baja	Familia	Estado	Canal Venta	Costo	Descuento	Estado
	Telefonía	26-oct-2015					\$31.840	\$5.090	SUSPENDIDO
		26-oct-2015					\$2.300	\$0	

1.4 Si el servicio está suspendido quiere decir que está cortado por mora o de forma voluntaria a solicitud del cliente. Ante estos casos se debe informar:

Corte por mora:

Sr(a) XXX, le informo que su servicio está cortado por mora ya que se adeuda un monto de XXX correspondiente a las boletas de XXX (meses). Esta es la razón por la que su servicio no está disponible. En ese estado, no es posible entregarle soporte hasta que se active nuevamente.

Solicitud voluntaria:

Sr(a) XXX, hay una solicitud de baja/suspensión de su servicio, es por eso que no está disponible. En ese estado, no es posible entregarle soporte hasta que se active nuevamente.

Si el servicio del cliente está activo, continuar con las revisiones:

Explicar si hay o no fallas masivas o trabajos programados en el sector

Sr(a) XXX, ya aseguramos que su servicio está activo, por lo tanto, ahora vamos a revisar si hay algún evento o trabajo en su sector que pueda estar afectando a su servicio.

Realizar paso 2 completo

2- Revisar si el servicio está siendo afectado por una Falla Masiva en Estado cliente.

2.1 Ingresa a Tipifica para extraer el número de NODO.

Hogar HFC

Resultado búsqueda Nueva RUT " [REDACTED] "

• Contratos

• Boletas HFC

• Histórico

Nombre : ~~FERNANDO ANDRÉS VERA ESPINDOLA~~

Rut : 16566459-0

Plan Contratado : 1Play Hogar INT Full 500 Megas

Cliente Categoría : PERSONA

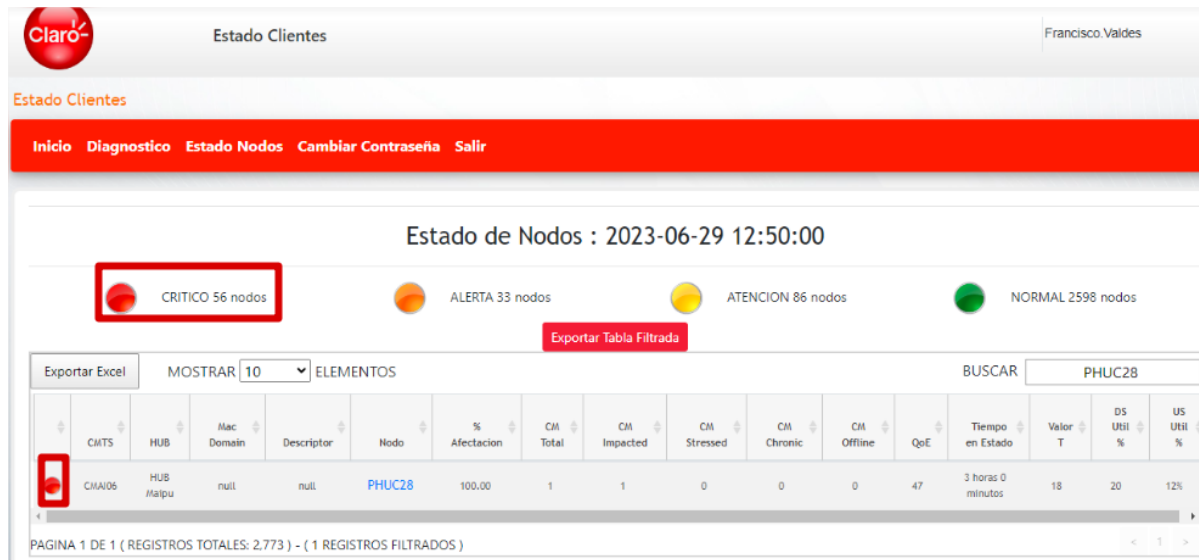
Nombre Nodo : CMA027

Comuna Nodo : CALAMA

Servicios Contratados : Internet

Estado Servicio : Activo

2.2- Revisar en Estado Cliente si el Semáforo esta en rojo, esto es, porque tiene una falla masiva con “Dificultad de Servicio Detectada”. En caso de que aparezca en color Verde, es porque el nodo no es parte de una falla masiva.



Estado Clientes

Francisco Valdes

Estado Clientes

Inicio Diagnostico Estado Nodos Cambiar Contraseña Salir

Estado de Nodos : 2023-06-29 12:50:00

CRITICO 56 nodos ALERTA 33 nodos ATENCION 86 nodos NORMAL 2598 nodos

Exportar Tabla Filtrada

Exportar Excel MOSTRAR 10 ELEMENTOS BUSCAR PHUC28

	CMTS	HUB	Mac Domain	Descriptor	Nodo	% Afectacion	CM Total	CM Impacted	CM Stressed	CM Chronic	CM Offline	QoS	Tiempo en Estado	Valor T	DS Util %	US Util %
	CHIA06	HUB /Maipu	null	null	PHUC28	100.00	1	1	0	0	0	47	3 horas 0 minutos	18	20	12%

PAGINA 1 DE 1 (REGISTROS TOTALES: 2,773) - (1 REGISTROS FILTRADOS)

INFORMA

En caso de falla masiva

Recuerda, que no debes generar Visita técnica.

“Sr(a) XXX, Actualmente existen inconvenientes en el funcionamiento de los servicios en su sector. Nuestro equipo ya se encuentra trabajando para solucionar esta dificultad. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar”.

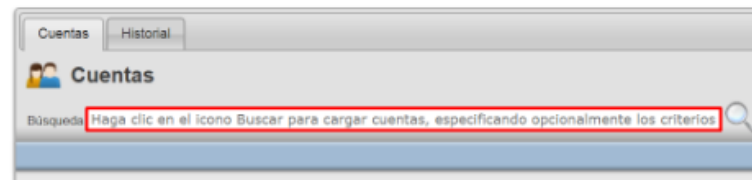
Estado del cable modem

Sr(a) XXX, ya descartamos que no haya trabajos o eventos en su sector, por lo tanto, ahora revisaremos el estado del equipo módem instalado en su domicilio.

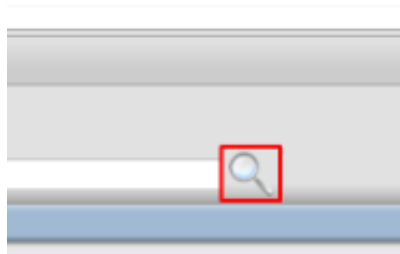
Realizar los pasos completos, que a continuación se detallan:

Paso 1.1 → Revisar si cable modem se encuentra activo en Incognito.

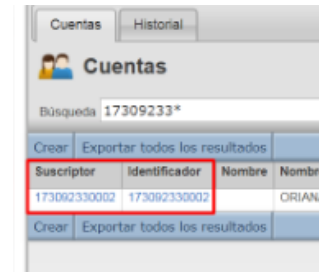
Ingresa el RUT del titular (sin guión, ni dígito verificador) seguido de un asterisco (*) en el campo Búsqueda de Incognito.



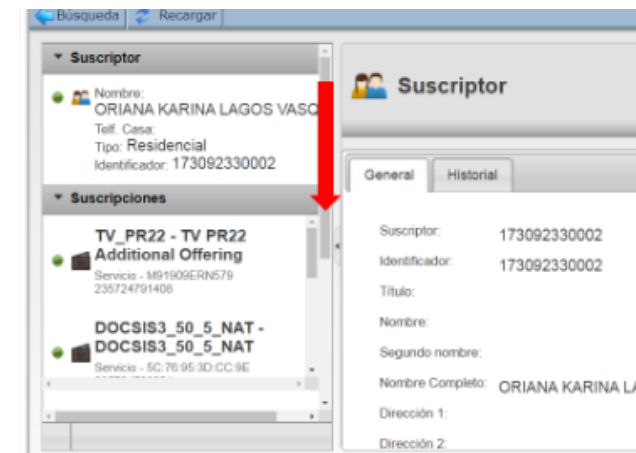
1.2 Presione sobre el botón de la lupa.



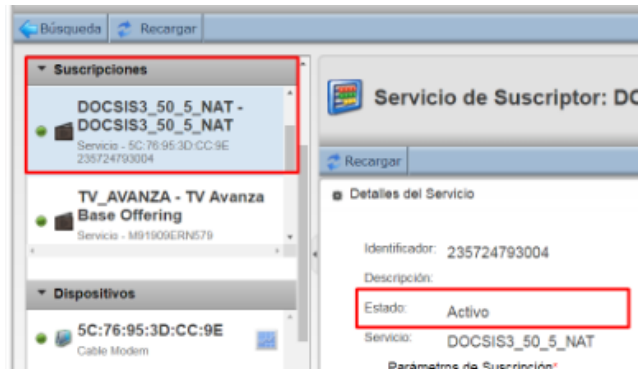
1.3 Presione sobre el número de Suscriptor o Identificador



1.4 Desplácese hacia la sección Suscripciones



1.5 Verifique el color y el campo Estado de cada elemento en la sección Suscripciones. Presione sobre alguna suscripción (Telefonía, Televisión o Internet) para revisar el campo Estado



1.6 Compare la suscripción de Internet con la tabla de equivalencia

Color	Estado	Descripción
	Activo	Suscripción o dispositivo activo
	Suspendido	Suscripción o dispositivo suspendido
	Activo Pendiente	Suscripción o dispositivo activo pendiente

Paso 2 → Verificar Modelo y Tiempo de Encendido del Cable Módem.

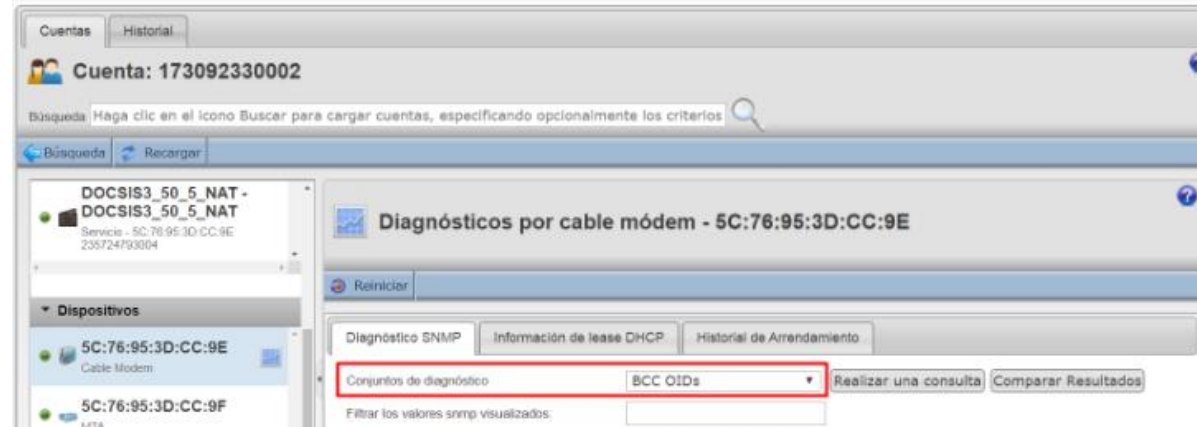
2.1 Presione sobre el botón Diagnósticos por cable módem, en incognito.



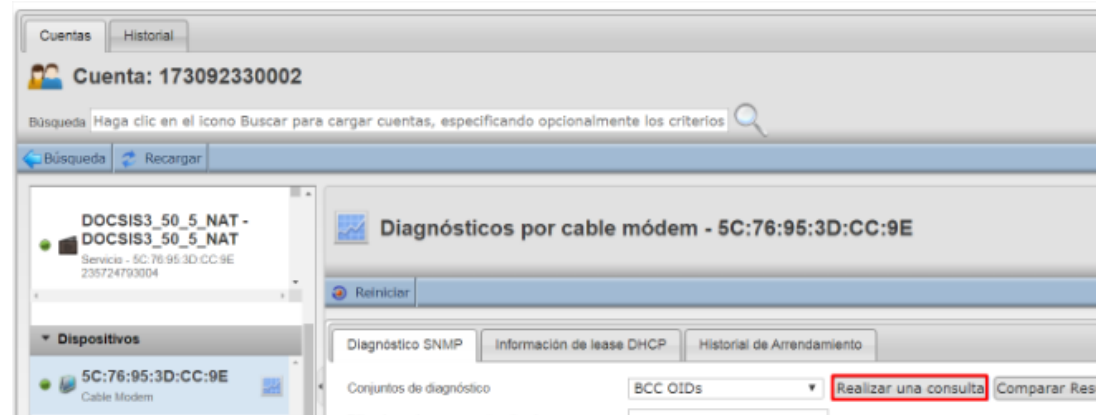
2.2 Presione sobre la pestaña Diagnóstico SNMP (aplica solo para HFC)



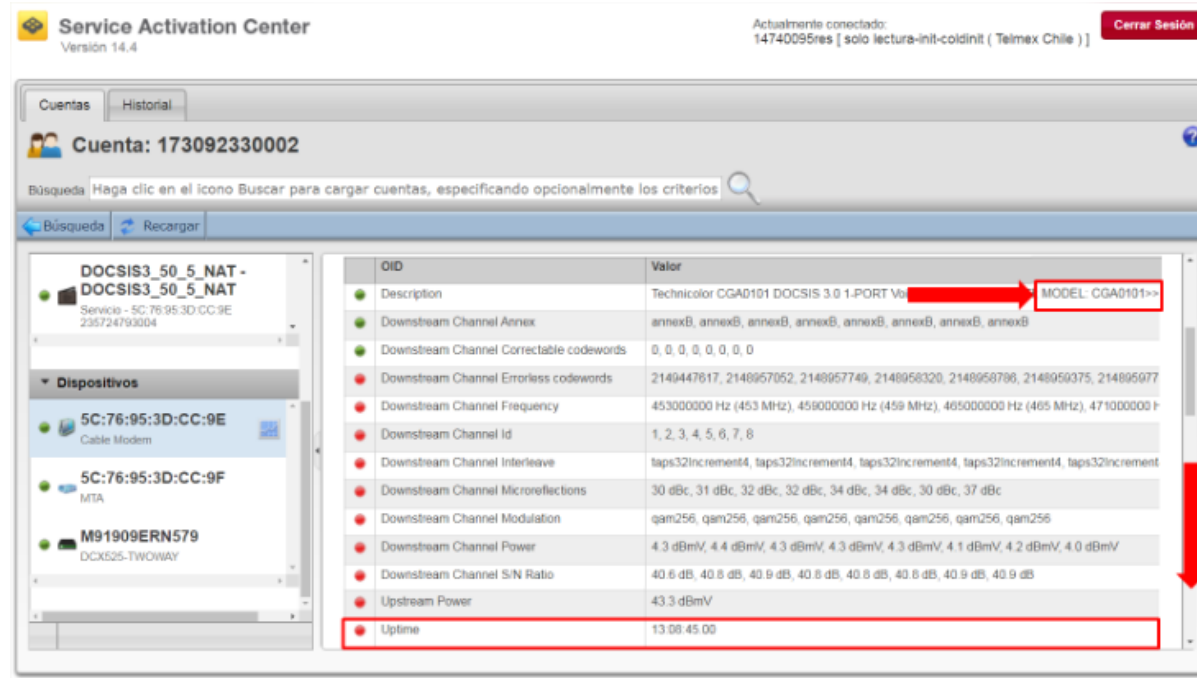
2.3 Seleccione la opción BCC OIDs en el campo Conjunto de diagnóstico



2.4 Presione sobre el botón Realizar una consulta



2.5 Verifique las etiquetas MODEL (Modelo del equipo) y Uptime (Tiempo de encendido del equipo) Ejemplo: 13:08:45:00 (Trece horas, ocho minutos, cuarenta y cinco segundos, cero milésimas de segundo).



The screenshot shows the 'Service Activation Center' interface. At the top, it says 'Version 14.4' and 'Actualmente conectado: 14740095res [solo lectura-init-coldinit (Teimex Chile)]'. There is a 'Cerrar Sesión' button. Below this, the account number 'Cuenta: 173092330002' is displayed. A search bar with the text 'Búsqueda Haga clic en el icono Buscar para cargar cuentas, especificando opcionalmente los criterios' is present. Below the search bar, there are 'Búsqueda' and 'Recargar' buttons. The main content area is divided into two panels. The left panel shows a list of devices under the heading 'Dispositivos'. The right panel shows a table of parameters for the selected device.

OID	Valor
Description	Technicolor CGA0101 DOCSIS 3.0 1-PORT VoIP
Downstream Channel Annex	annexB, annexB, annexB, annexB, annexB, annexB, annexB, annexB
Downstream Channel Correctable codewords	0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0
Downstream Channel Errorless codewords	2149447617, 2149957052, 2149957749, 2149958320, 2149958796, 2149959375, 214995977
Downstream Channel Frequency	453000000 Hz (453 MHz), 458000000 Hz (458 MHz), 465000000 Hz (465 MHz), 471000000 Hz (471 MHz)
Downstream Channel Id	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8
Downstream Channel Interleave	taps32Increment4, taps32Increment4, taps32Increment4, taps32Increment4, taps32Increment4
Downstream Channel Microreflections	30 dBc, 31 dBc, 32 dBc, 32 dBc, 34 dBc, 34 dBc, 30 dBc, 37 dBc
Downstream Channel Modulation	qam256, qam256, qam256, qam256, qam256, qam256, qam256, qam256
Downstream Channel Power	4.3 dBmV, 4.4 dBmV, 4.3 dBmV, 4.3 dBmV, 4.3 dBmV, 4.1 dBmV, 4.2 dBmV, 4.0 dBmV
Downstream Channel S/N Ratio	40.6 dB, 40.8 dB, 40.9 dB, 40.8 dB, 40.8 dB, 40.8 dB, 40.9 dB, 40.9 dB
Upstream Power	43.3 dBmV
Uptime	13:08:45:00

Paso 3 → Revisar conexiones del cable modem.

1. Revisar con el cliente que los cables estén correctamente conectados hacia el cable módem y hacia la electricidad, hacer pruebas en distintos enchufes (si está conectado en una “zapatilla o alargador”, verificar que esté encendida y/o enchufada).

Luego de las revisiones en incognito, el servicio se visualiza Inactivo, se debe ingresar una visita técnica en SUR, por la **tipificación de “Sin servicio”**.

En caso que el servicio en incognito, este activo, debemos seguir con los pasos siguientes.

Velocidad

Revisar que el aprovisionamiento de los niveles de potencia del cable modem, sean correctos.

También aplica como TS de navegación lenta

Explicar la revisión que se realizara al cliente.

Sr(a) XXX, el siguiente paso de esta revisión es asegurar que su plan contratado de internet esté siendo bien provisionado, de no ser así lo corregiremos.

Realizar los 6 pasos completos.

6.1 En Incognito, Presione sobre el botón Diagnósticos por cable módem.



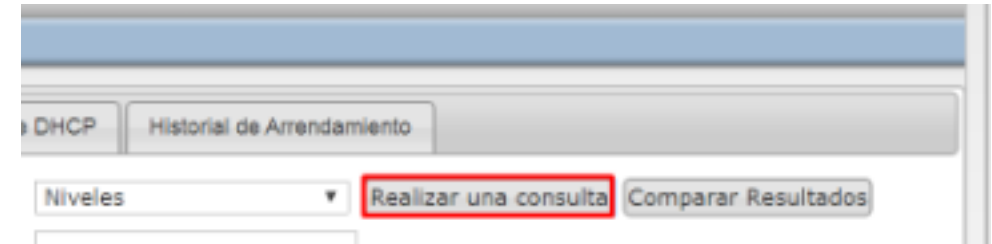
6.2 Presione sobre la pestaña Diagnóstico SNMP (aplica solo para HFC)



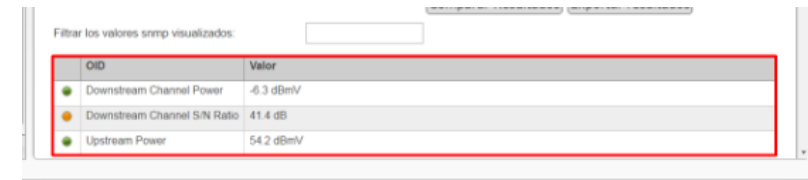
6.3 Seleccione la opción Niveles en el campo Conjunto de diagnóstico



6.4 Presione sobre el botón Realizar una consulta



6.5 Verifique los resultados de la consulta de Niveles.



The screenshot shows the results of the 'Niveles' query. It includes a filter input field and a table with three rows of data. The table is highlighted with a red box.

OID	Valor
Downstream Channel Power	-6.3 dBmV
Downstream Channel S/N Ratio	41.4 dB
Upstream Power	54.2 dBmV

6.6 Compare los resultados obtenidos con la tabla de equivalencia.

Stream Power	Valor Mínimo	Valor Máximo
- Downstream Channel Power	-10 dBmV	10 dBmV
- Upstream Power	35 dBmV	52 dBmV

Resultado 1: Tras la verificación de los niveles en Incognito, el EMTA se encuentra con niveles de transmisión fuera de Rango (Downstream Channel Power desde - 10 a 10 dBmV; Upstream Power desde 35 a 52 dBmV).

En este caso, el ejecutivo debe ingresar una visita técnica en sur,
usando la Tipificación de “Niveles fuera de rango”

Resultado 2: Tras la verificación de los niveles en Incognito, el EMTA se encuentra con niveles de transmisión dentro del Rango (Downstream Channel Power desde - 10 a 10 dBmV; Upstream Power desde 35 a 52 dBmV).

Ejecutivo debe seguir las revisiones.

6.7 Si luego de esta revisión, el cliente no tiene internet o bien, el cable modem no enciende las luces, sigue en el paso siguiente:

Verificar el estado de las luces del CM o MTA

Estado de las luces del cable modem



1. Led Power apagado: Posible problema del cable de alimentación, toma corriente, etc.
2. Led Power Encendida y Led DS Parpadeando: Posible corte de acometida, desconexión del TAP, cable RF, etc.
3. Otro estado de Leds: Posible problema del cable modem, etc.

En caso que las luces estén apagadas, debemos aplicar reinicio físico del Cable modem. En el caso de que el cliente no quiera hacerlo, podemos hacer el reinicio a través de Incognito.

7.1- Reinicio físico de cable modem.



Resultado 1: Tras realizar el reinicio físico, el servicio se encuentra Operativo

“Disculpe las molestias Señor(a) _____, debido a que el servicio se encuentra operativo, no será necesario el envío de un técnico a su domicilio. De todas formas, permítame dejar registro de la incidencia en nuestro Sistema para mejorar nuestra atención, Para ello confírmeme el Nombre y Rut del titular. Señor(a) _____ ¿Le ha quedado clara la información?”

Resultado 2: Tras realizar el reinicio físico, aún persiste la incidencia

Continuar con el Paso 3

Continuar con el Paso 3

Paso 3: Verificar el historial de visitas técnicas en el Tablero de Despacho (Reiterado en Terreno). Considerar ordenes de trabajo reiteradas en terreno a aquellas ordenes de instalación, upgrade y reparación cuya fecha de liquidación sea menor o igual a 7 días.

Resultado 1: Tras verificar el historial de visitas técnicas, el cliente NO presenta visitas técnicas reiteradas en terreno.

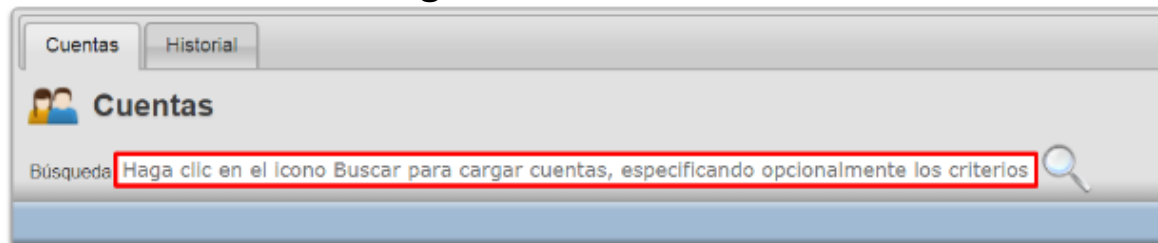
"Disculpe las molestias Señor(a) ____ enviaremos un técnico a su domicilio lo más pronto posible, para reparar el servicio afectado. Permítame gestionar su visita técnica en nuestro Sistema. En seguida le indicaré la fecha y los bloques horarios disponibles. Mientras tanto confírmeme el Nombre y Rut del titular, así como también el domicilio".

Resultado 2: Tras verificar el historial de visitas técnicas, el cliente presenta visitas técnicas reiteradas en terreno.

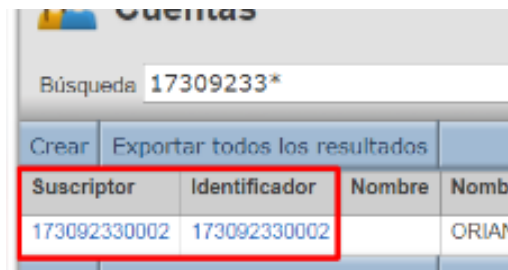
"Disculpe las molestias Señor(a) ____ enviaremos un técnico a su domicilio lo más pronto posible, debido que el servicio cuenta con incidencias reiteradas en terreno. Permítame gestionar su visita técnica en nuestro Sistema. En seguida le indicaré la fecha y los bloques horarios disponibles. Mientras tanto confírmeme el Nombre y Rut del titular, así como también el domicilio".

7.2- Reinicio físico de cable modem a través de INCOGNITO

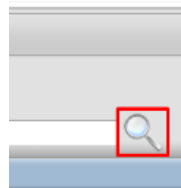
Paso 1: Ingrese el RUT del titular (sin guión, ni dígito verificador) seguido de un asterisco (*) en el campo Búsqueda, esto a través de Incognito.



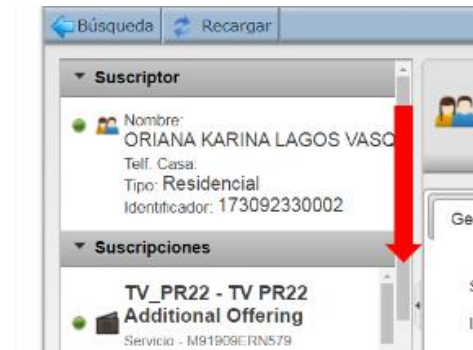
Paso 3: Presione sobre el número de Suscriptor o Identificador



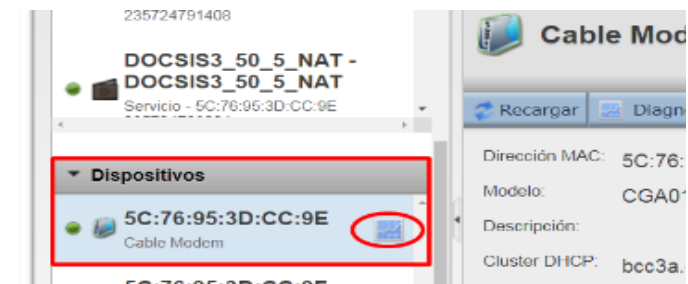
Paso 2: Presione sobre el botón de la lupa



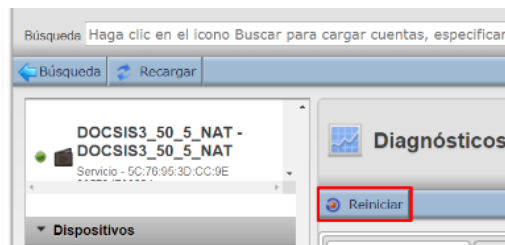
Paso 4: Desplácese hacia la sección Dispositivos



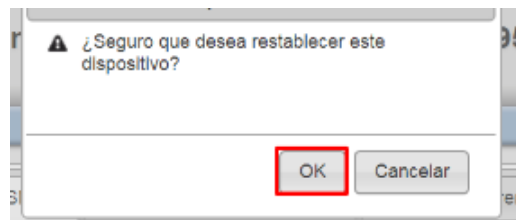
Paso 5: Presione sobre el botón Diagnósticos por cable módem



Paso 6: Presione sobre el botón Reiniciar

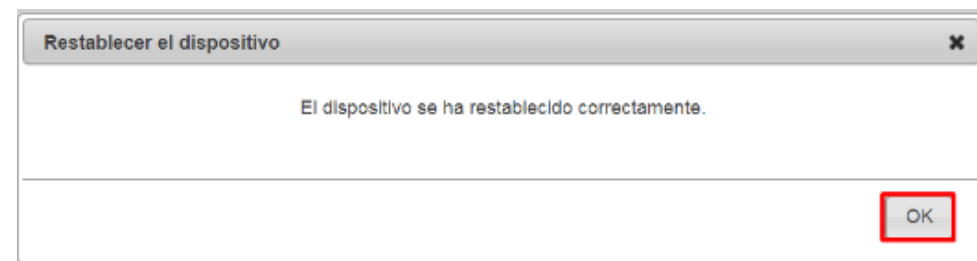


Paso 7: Presione sobre el botón OK para confirmar el reinicio del cable módem



Paso 8: Presione sobre el botón OK para cerrar la ventana de respuesta, acá podría entregar un mensaje de error, el cual no aplicaría reinicio.

En caso de ser parte de esta casuística, se debe ingresar una visita técnica por VT en SUR “Falla Normal”



7.3. Confirmar con el cliente si el problema que continúa presentando es de Conexión a Internet o Velocidad.

Explicar las revisiones wifi a realizar:

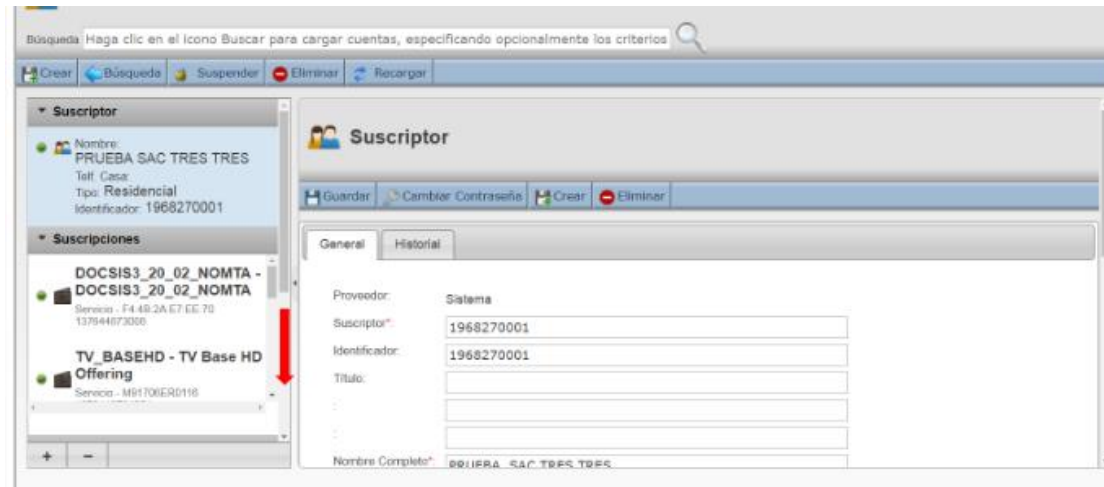
Sr(a) XXX, ya revisamos el estado de su servicio, eventos o fallas en su sector, el estado de su cable modem, el estado de su instalación en el domicilio y la entrega correcta del servicio desde nuestras plataformas. El último paso es revisar su conexión wifi completa y lograr diagnosticar el funcionamiento de los dispositivos conectados. Podríamos solucionar en línea o necesitar que un técnico vaya a su domicilio

Los síntomas a resolver con este paso, son las siguientes:

- ✓ Cambio de Nombre de la red WIFI
- ✓ Internet no funciona
- ✓ Cambio de Contraseña
- ✓ No ve red 5G
- ✓ Cambiar el tipo de seguridad de la conexión
- ✓ Conflictos entre direcciones IP y otros problemas

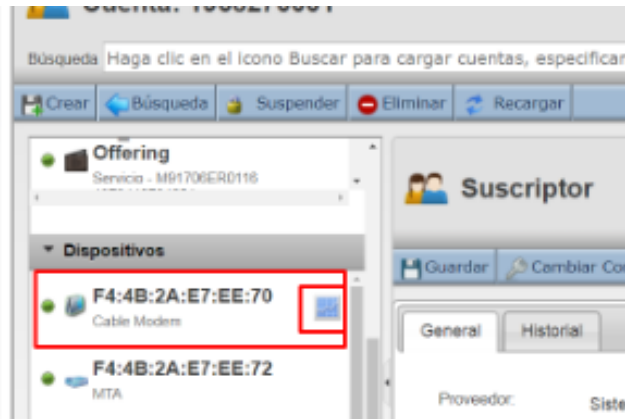
Modelo TG2482A

Paso 1 Desplácese hacia la sección "Dispositivos", en **Incognito**

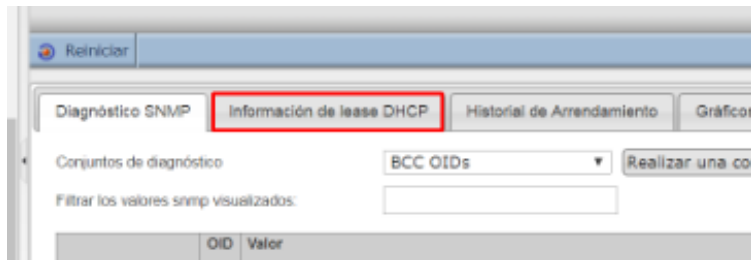


The screenshot shows a web application interface for managing subscribers and services. On the left, there is a sidebar with a search bar and a list of subscribers. The selected subscriber is "PRUEBA SAC TRES TRES" with ID "1968270001". Below this, there is a list of services, including "DOCSIS3_20_02_NOMTA" and "TV_BASEHD - TV Base HD Offering". A red arrow points to the "TV_BASEHD - TV Base HD Offering" service. On the right, there is a form for editing the subscriber's information. The form has tabs for "General" and "Historial". The "General" tab is active, showing fields for "Proveedor" (Sistema), "Suscriptor" (1968270001), "Identificador" (1968270001), "Titulo", and "Nombre Completo" (PRUEBA SAC TRES TRES).

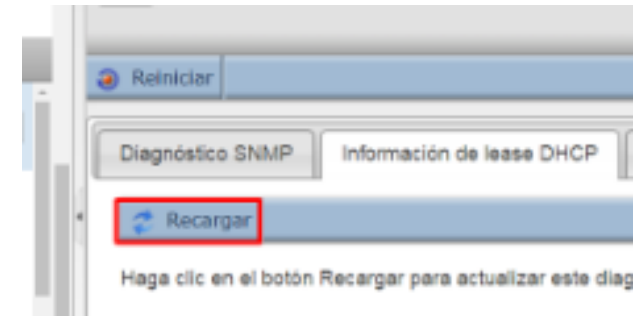
Paso 2 Presione sobre el gráfico estadístico del cable módem afectado



Paso 3 Seleccione la pestaña "Información de lease DHCP"



Paso 4 Presione sobre el botón "Recargar"

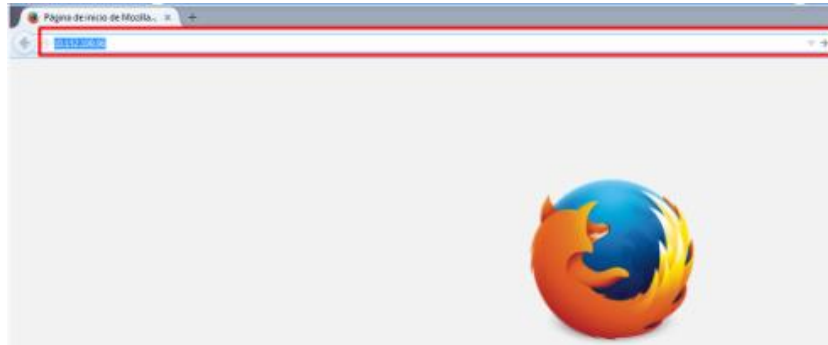


Paso 5 Verifique la "Dirección IP" que sirve para acceder a la página de configuración del cable módem.

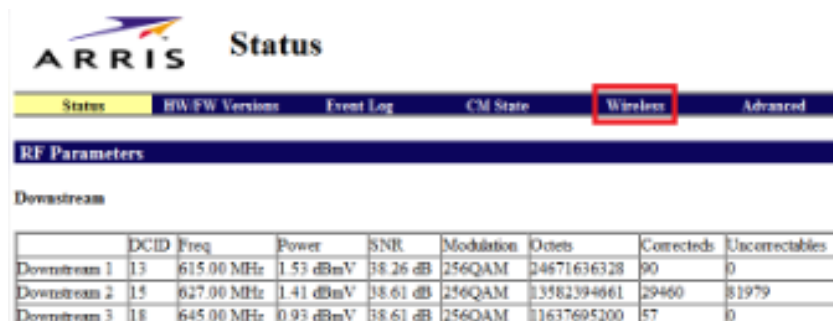


Troubleshooting

Paso 6 Ingrese el número de la Dirección IP en el navegador Mozilla



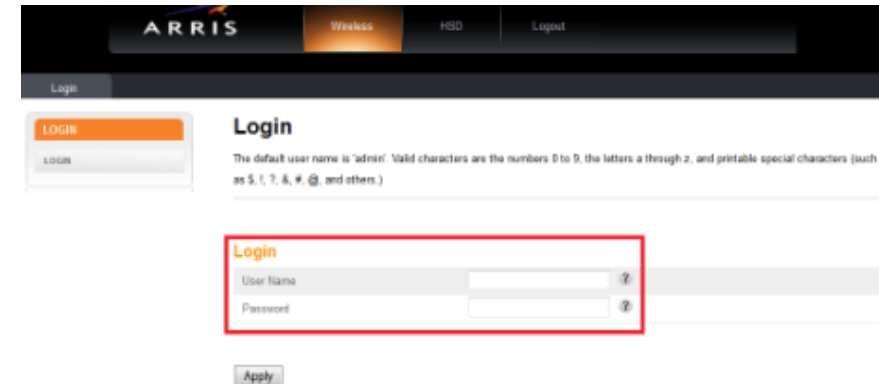
Paso 7 Presione sobre la opción "Wireless"



The screenshot shows the ARRIS Status page. The 'Wireless' tab is highlighted with a red box. Below the tabs, the 'RF Parameters' section is visible, showing a table of downstream data.

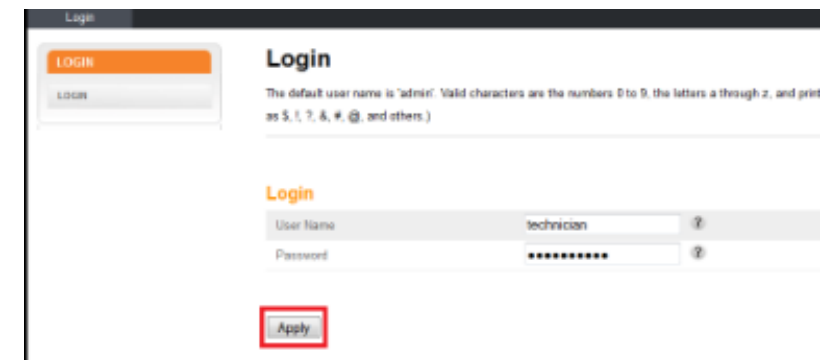
	DCID	Freq	Power	SNR	Modulation	Octets	Correcteds	Uncorrectables
Downstream 1	13	615.00 MHz	1.53 dBmV	38.26 dB	256QAM	24671636328	90	0
Downstream 2	15	627.00 MHz	1.41 dBmV	38.61 dB	256QAM	13582394861	29460	81979
Downstream 3	18	645.00 MHz	0.93 dBmV	38.61 dB	256QAM	11637695200	57	0

Paso 8 Ingrese "admin" en el campo User Name y "C14R0C\$1L3" en el campo Password



The screenshot shows the ARRIS Wireless login page. The 'Login' section is highlighted with a red box, showing the 'User Name' and 'Password' fields. The 'User Name' field contains 'admin' and the 'Password' field contains 'C14R0C\$1L3'.

Paso 9 Presione sobre el botón Apply

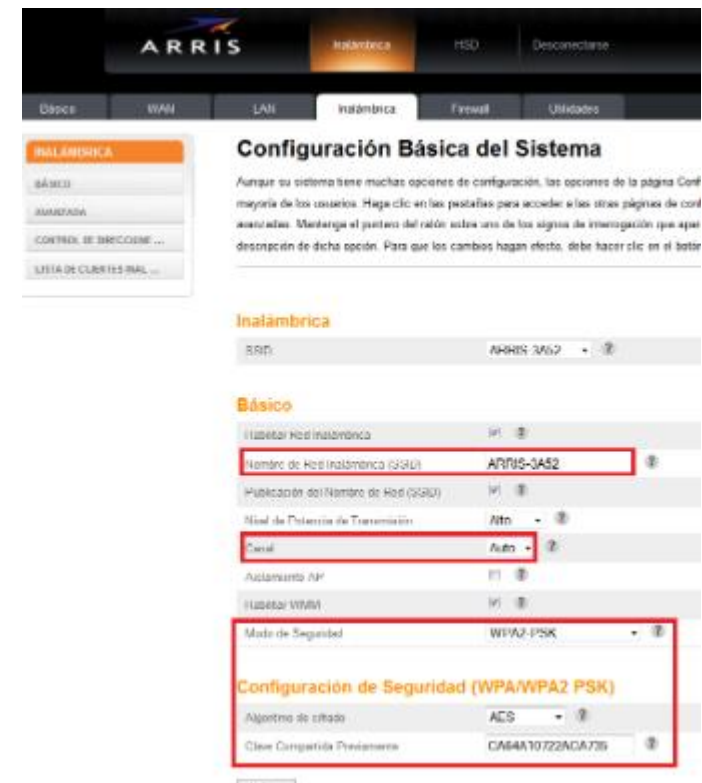


The screenshot shows the ARRIS Wireless login page. The 'Apply' button is highlighted with a red box. The 'User Name' field contains 'technician' and the 'Password' field contains '*****'.

Paso 10 Presione sobre opción Inalámbrica



Paso 11 Cambie el Nombre de Red Inalámbrica (SSID), Canal y el Modo de Seguridad (WEP/WPA/WPA2), según corresponda



Encriptación WEP64-Bits Seleccione "WEP" en el Modo de Seguridad. Luego seleccione "1" en el Número de Clave, "64 Bits" en la Longitud de Clave e ingrese una contraseña hexadecimal de un largo de 10 caracteres en la Clave

Encriptación WEP128-Bits Seleccione "WEP" en el Modo de Seguridad. Luego seleccione "1" en el Número de Clave, "128 Bits" en la Longitud de Clave e ingrese una contraseña hexadecimal de un largo de 26 caracteres en la Clave.

Nombre de Red Inalámbrica (SSID)	ARRIS-3AS2	?
Publicación del Nombre de Red (SSID)	☒	?
Nombre de Usuario	technician	?
Nivel de Potencia de Transmisión	Alto	?
Canal	Auto	?
Idioma	Español	?
Modo de Seguridad	WEP	?

Configuración de Seguridad (WEP)

Número de Clave	1	?
Longitud de clave	128 Bits	?
Clave	d1057e434116000000000000	?

Configuración de WPS

WPS Habilitada	☒	?
Código PIN del Dispositivo	25881189	?
Modo de Cifrado	PBC	?

Encriptación WPA-PSK-TKIP Seleccione "WPA-PSK" en el Modo de Seguridad. Luego seleccione "TKIP" en el Algoritmo de cifrado e ingrese una contraseña alfanumérica de un largo de 8 a 63 caracteres en la Clave Compartida Previamente

mayoría de los usuarios. Haga clic en las pestañas para acceder a las otras páginas de configuración avanzadas. Mantenga el puntero del ratón sobre uno de los signos de interrogación que aparecen al lado de la descripción de dicha opción. Para que los cambios hagan efecto, debe hacer clic en el botón Guardar.

Básico

Nombre del Host	ARRISGW
Habilitar Red Inalámbrica	☒
Nombre de Red Inalámbrica (SSID)	ARRIS-3A52
Publicación del Nombre de Red (SSID)	☒
Nombre de Usuario	tecnican
Nivel de Potencia de Transmisión	Alto
Canal	Auto
Idioma	Español
Modo de Seguridad	WPA-PSK

Configuración de Seguridad (WPA/WPA2 PSK)

Algoritmo de cifrado	TKIP
Clave Compartida Previamente	CA84A10722ACA735

Configuración de WPS

Encriptación WPA2-PSK-AES Seleccione "WPA2-PSK" en el Modo de Seguridad. Luego seleccione "AES" en el Algoritmo de cifrado e ingrese una contraseña alfanumérica de un largo de 8 a 63 caracteres en la Clave Compartida Previamente

Básico

Nombre del Host	ARRISGW
Habilitar Red Inalámbrica	☒
Nombre de Red Inalámbrica (SSID)	ARRIS-3A52
Publicación del Nombre de Red (SSID)	☒
Nombre de Usuario	tecnican
Nivel de Potencia de Transmisión	Alto
Canal	Auto
Idioma	Español
Modo de Seguridad	WPA2-PSK

Configuración de Seguridad (WPA/WPA2 PSK)

Algoritmo de cifrado	AES
Clave Compartida Previamente	CA84A10722ACA735

Configuración de WPS

WPS Habilitado	☒
Nombre de Usuario	tecnican

Paso 12 Presione sobre el botón Apply

Configuración de Seguridad (WEP)

Número de Clave	1
Longitud de clave	64 Bits
Clave	0073246677

Aplicar

CONECTIVIDAD WIFI

Explicar las revisiones wifi a realizar:

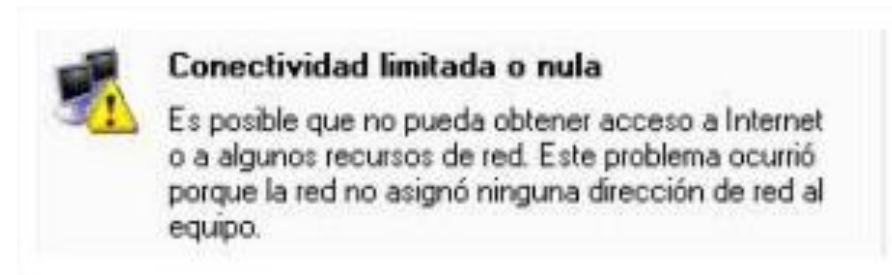
Sr(a) XXX, ya revisamos el estado de su servicio, eventos o fallas en su sector, el estado de su Cablemódem, el estado de su instalación en el domicilio y la entrega correcta del servicio desde nuestras plataformas. El último paso es revisar su conexión wifi completa y lograr diagnosticar el funcionamiento de los dispositivos conectados. Podríamos solucionar en línea o necesitar que un técnico vaya a su domicilio

Realizar paso 6 completo.

6.1- Verificar con el cliente si el problema que presenta es el NO tener conexión. En ese caso, si no se hizo antes, se debe revisar si se conecta a VPN, la configuración correcta del Proxy e IP Fija.

IMPORTANTE: Si el problema no es conexión o Si ya se hizo esta revisión en el paso anterior, se debe avanzar hacia el paso 6.18

6.2- Verificar con el cliente si aparece en el dispositivo el mensaje “Conectividad Limitada o Nula” acompañado de signo de exclamación en amarillo.



6.3- Preguntar al cliente si tiene VPN conectada en su computador.

6.4- Si el cliente indica que Sí utiliza VPN, solicita que desconecte su VPN y además deshabilite el PROXY.

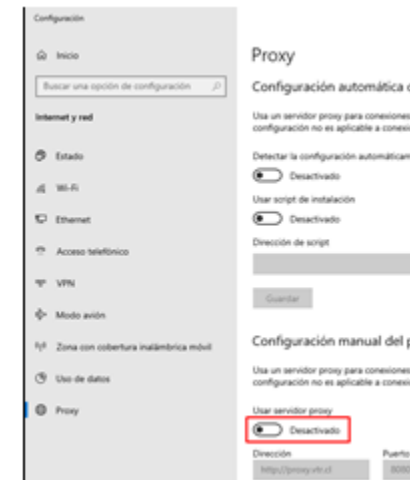
Cómo deshabilitar PROXY

6.5- Pinchar INICIO  y luego CONFIGURACIÓN 

6.6- Seleccionar PROXY



6.7- Desactivar el servidor PROXY



6.8- Una vez que la VPN y Proxy estén desactivados, confirmar con el cliente que tenga acceso a internet ingresando a cualquier página.

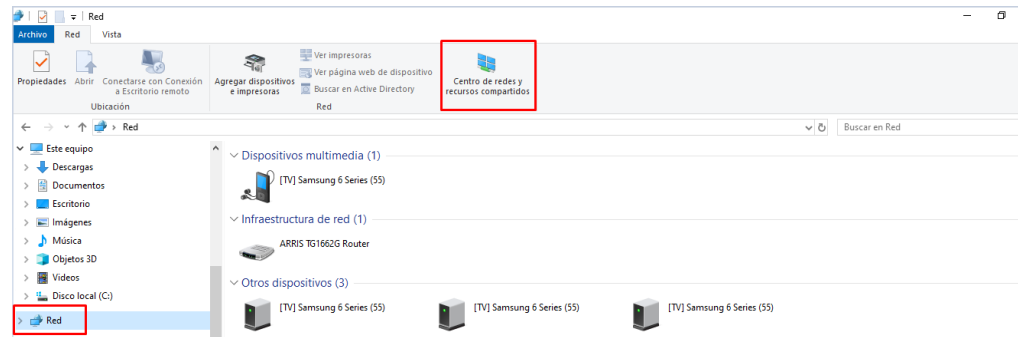
Si el cliente puede navegar informa:

“Sr(a) XXX el inconveniente que presenta no es del servicio de internet, sino de la VPN utilizada. Le recomiendo contactarse con el administrador que le provee este servicio para poder solucionarlo”

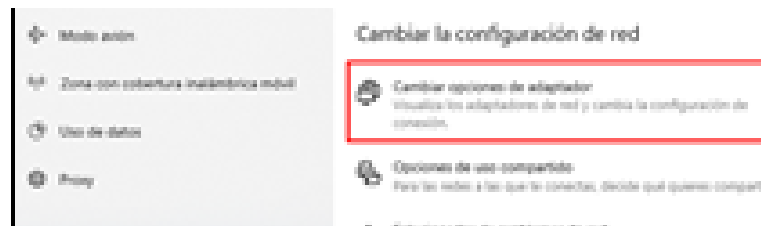
6.9- Si el cliente no navega, consultar si tiene configurada la IP Fija. Si no hay claridad, revisar la siguiente configuración de Red en el equipo:

Ir al Centro de Redes y Recursos Compartidos (Windows) / Preferencias del Sistema; para esto:

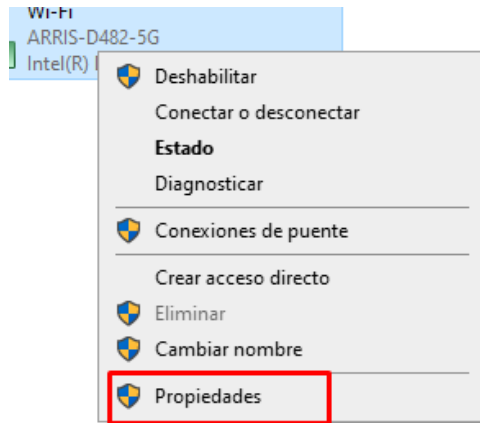
6.10- Pinchar INICIO  y luego CONFIGURACIÓN  También puede acceder en RED y luego seleccionar CENTRO DE REDES Y RECURSOS COMPARTIDOS



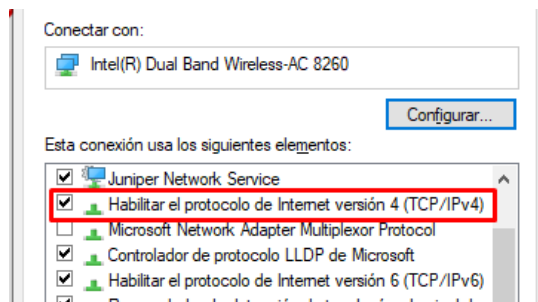
6.11- Pinchar en CAMBIAR CONFIGURACIÓN DEL ADAPTADOR (Win) / Red (MAC)



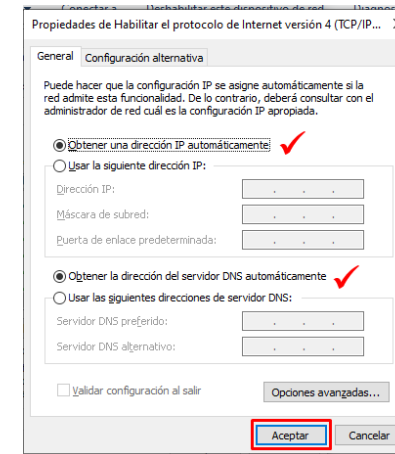
6.12- Pinchar con botón derecho sobre la conexión actual del dispositivo Wifi y Hacer clic en PROPIEDADES



6.13- Doble clic sobre HABILITAR PROTOCOLO DE INTERNET TCP/IPv4



6.14- En la pestaña GENERAL dejar seleccionado “Obtener una dirección IP automáticamente” y “Obtener la dirección del servidor DNS automáticamente” y aceptar.

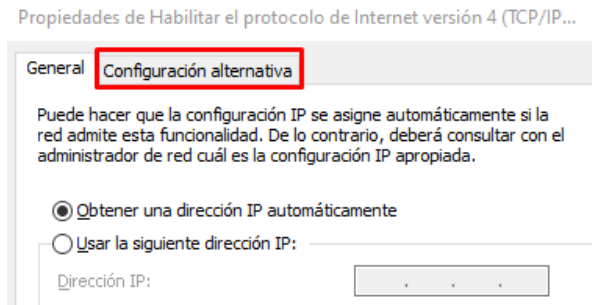


IMPORTANTE: Recomienda al cliente sacar foto o print de pantalla a los valores antes de cambiar la configuración por si los necesita nuevamente para uso de su empresa, estudios, etc.

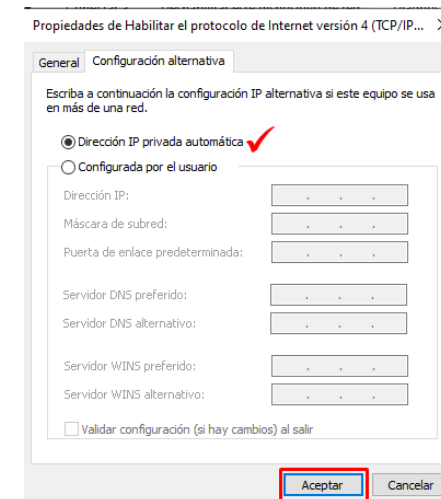
6.15- Informa:

“Sr(a) XXX para navegar con la red CLARO es necesario dejar la configuración en automático, si no puede por uso de VPN, debe contactarse con el soporte de su empresa”.

6.16- Si el cliente NO hace uso de VPN, revisar:
Ir a la pestaña “Configuración Alternativa”



6.17- Revisar que esté marcada la opción DIRECCIÓN IP PRIVADA AUTOMÁTICA. Si no lo está, se debe seleccionar y ACEPTAR.

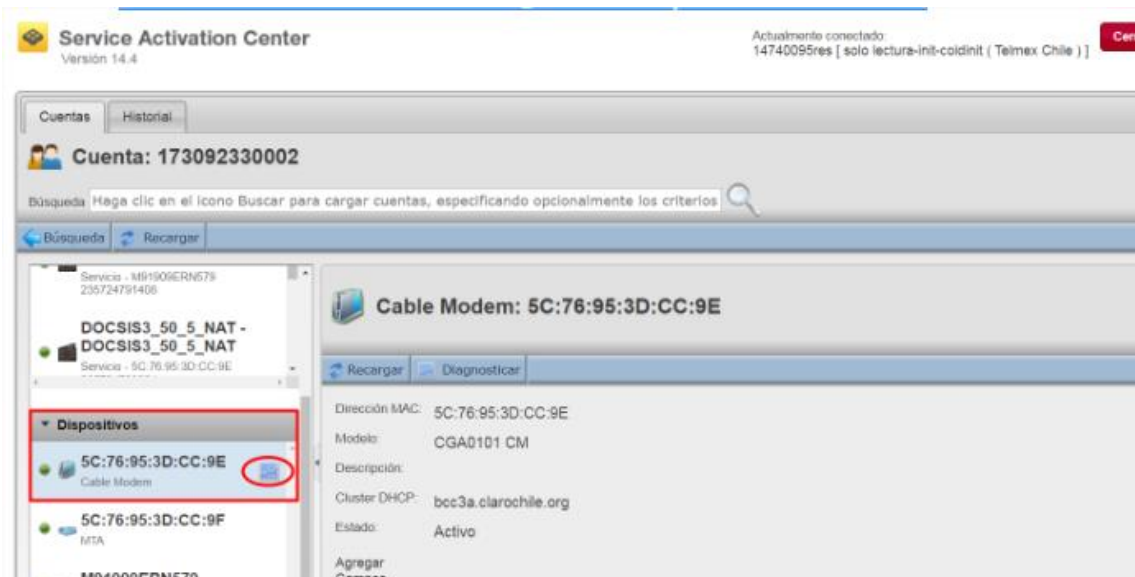


Si el inconveniente persiste, se debe continuar con las revisiones.

IMPORTANTE: Esta revisión, aplica sólo para equipos NextGen, tales como Arris TG2482A, para seguir las revisiones debes proceder con lo siguiente:

6.18- Copiar la **MAC del Cable Modem** desde Incognito, para ello el ejecutivo sigue los siguientes pasos:

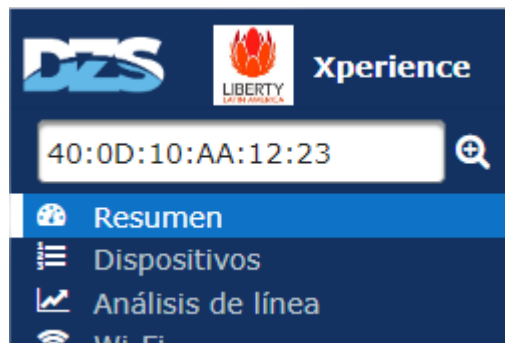
- I. Ingrese el RUT del titular (sin guión, ni dígito verificador) seguido de un asterisco (*) en el campo Búsqueda.
- II. Presione sobre el número de Suscriptor o Identificador.
- III. Desplácese hacia la sección Dispositivos
- IV. Presione sobre el botón Diagnósticos por cable módem
- V. En mano izquierda de la pantalla de incognito, obtendrás el número de MAC.



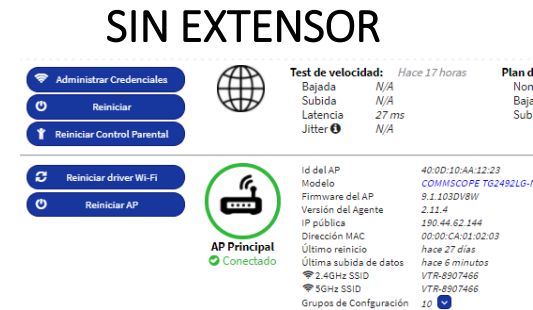
6.19- Ingresa a Smart WiFi Portal (Cloudcheck) en la URL: <https://lla.cloudcheck.net/t1gui/login-page> con las credenciales usuario y clave, que serán asignadas.



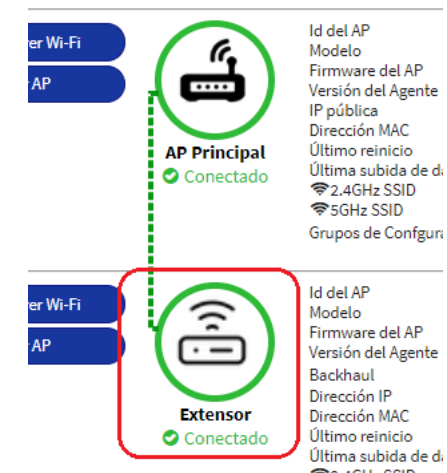
6.20- Pegar la MAC en el campo ID separando cada 2 caracteres por 2 puntos (:) y presionar Enter



6.21- Revisar en la vista “Resumen” si el cliente aparece con un Extensor además de su Cablemódem Principal.



CON EXTENSOR

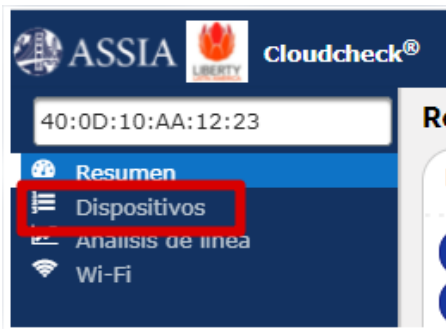


6.22- Si aparece un Extensor, corroborar el contrato de este en la pestaña de productos de SUR. El extensor que debe aparecer en la vista de SUR es el **modelo Kaon u otros modelos**.

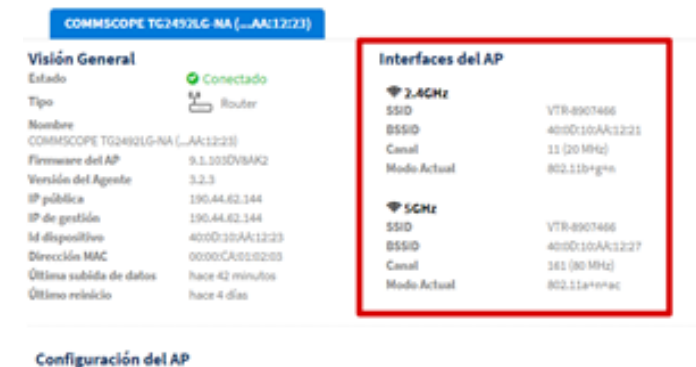


6.23- Si no tiene Extensor contratado, continuar con el paso 6.24

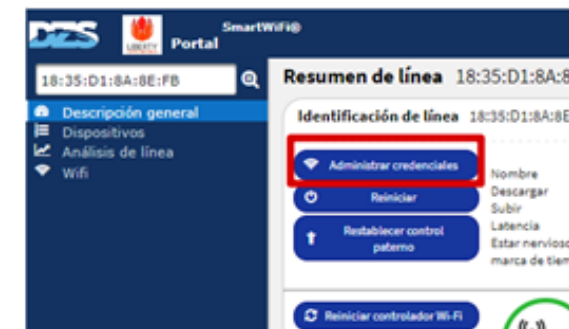
6.24- Pinchar el concepto “Dispositivos”.



6.25- En la sección “Interfaces del AP” y con el Cablemódem seleccionado revisar que el cliente esté conectado a las redes wifi correctas. Si no lo está, indicar las redes a las que debe conectarse.



6.26- Volver a cloudcheck, a pestaña de “Descripción general” e ir a Administrar credenciales, Se abrirá un pop-up.



6.27 Ingresar la clave solicitada por el cliente en Nueva Password y Confirmar Password. En ambas bandas, se debe introducir las credenciales a ambos SSID. Luego hacer clic en “Aplicar”. - Clave debe contener mínimo 8 caracteres, que incluyan letras (A-Z) y números (0-9)

Gestión básica de credenciales

Red

SSID diferente por banda ☐

Activado ☒

SSID ⓘ

Nueva contraseña ⓘ

Confirmación de contraseña

Seguridad

Cifrado

6.28- Volver a cloudcheck, pestaña “Dispositivos”, filtrar en “Todos” (1) e identificar los dispositivos que aparecen en la columna “Estado” (2).

Conectado La última subida de datos fue hace 42 minutos

☐ Desconectados ☒ Todos Ver expandido: ☐ Ver topología: ☐ Active Probing

SSID	RSSI	Estado...	Velocidad max. Mbps	Velocidad max. Fecha	
		Conect...			
VTR-8907466	N/A	hace 6 ...	76.28 Mbps	2023-04-05 00:26	
VTR-8907466	N/A	hace 3 ...	N/A	N/A	
VTR-8907466	N/A	hace 4...	674.35 Mbps	N/A	
VTR-8907466	N/A	hace 3 ...	124.54 Mbps	N/A	
VTR-8907466	N/A	hace 5 ...	123.81 Mbps	2023-03-24 00:15	
VTR-8907466	N/A	hace 1...	29.82 Mbps	N/A	
VTR-8907466	-64	Conect...	489.91 Mbps	2023-02-13 01:00	☐
VTR-8907466	N/A	hace 2 ...	N/A	N/A	
VTR-8907466	N/A	hace 3 ...	117.19 Mbps	N/A	
VTR-8907466	-71	Conect...	247.16 Mbps	N/A	☐
VTR-8907466	N/A	hace 4 ...	115.81 Mbps	N/A	
VTR-8907466	N/A	hace 2 ...	34.71 Mbps	N/A	
VTR-8907466	N/A	hace 1...	12.22 Mbps	2023-04-17 00:42	

REGISTRA

HFC MAS / TECNICO / VENTA CRUZADA/ PROCESO TECNICO INTERNET /SIN INTERNET

En SUR, deja la anotación de “Solicitud” para un correcto registro de atención.



- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de atención/llamada
- Información entregada

Si el dispositivo está conectado continuar con las revisiones

6.29 Hacer clic en botón “Tiempo Real”



En la pantalla aparecerá un cuadro azul que informa el estado de carga, esperar hasta que finalice.



6.30- Una vez que cargue la información de “Tiempo real”, revisar parámetros de “Velocidad”.



RSSI	Estado	Velocidad TR...	Velocidad m...
58	Conectado	40.04 Mbps	686.35 Mbps
69	Conectado	125.92 Mbps	125.92 Mbps
57	Conectado	64.53 Mbps	64.53 Mbps
82	Conectado	36.19 Mbps	64.53 Mbps
75	Conectado	16.97 Mbps	61.93 Mbps
79	Conectado	140.91 Mbps	343.27 Mbps
50	Conectado	9.35 Mbps	287 Mbps

Si aparece el  icono significa que el dispositivo conectado se encuentra en modo suspensión.

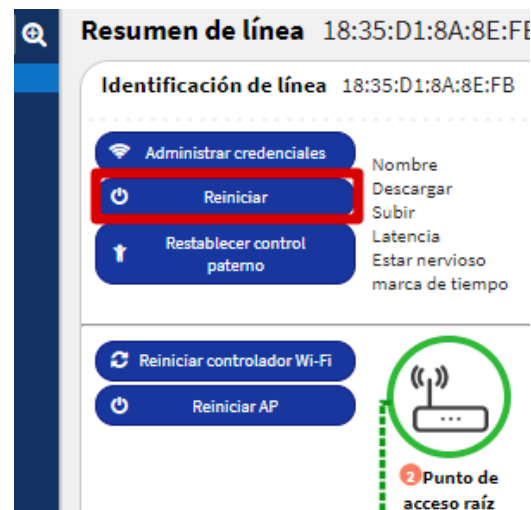
6.31- Verificar si el parámetro de velocidad es mayor o menor $> 25 <$ en los dispositivos identificados con inconvenientes. SI ES MAYOR > 25 , continuar con el paso 6.35

SI es menor < 25

- Se debe preguntar al cliente: “¿Qué tan lejos o cerca está el dispositivo del Cablemódem?”

- a) Cerca (Por ej: 2 metros entre el dispositivo y el Cablemódem)
- b) Lejos (Por ej: 10 metros entre el dispositivo y el Cablemódem)

- a)- En el caso en que el dispositivo esté cerca del Cablemódem se debe generar un “Reset WIFI”
 - Debes ir a cloudcheck a “Descripción general” y luego pinchar sobre “Reiniciar”.



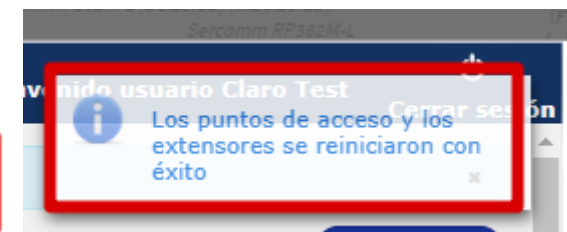
- * Al pinchar reiniciar veras un pop-up, el cual debes seleccionar “Reiniciar”

Reiniciar

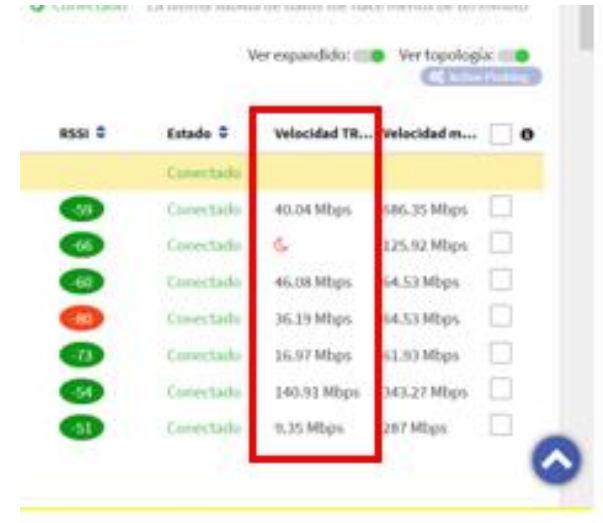
Esta acción hará que se reinicien todos los puntos de acceso y extensores administrados. La conectividad se interrumpirá durante unos minutos hasta que todos los puntos de acceso y extensores vuelvan a funcionar. ¿Estas seguro que deseas continuar?

Cancelar

Reiniciar



5- Volver a revisar el parámetro velocidad de los dispositivos identificados, para verificar si el parámetro mejoró a > 25 .



RSSI	Estado	Velocidad TR...	Velocidad m...	
-58	Conectado	40.04 Mbps	186.35 Mbps	☐
-66	Conectado	125.92 Mbps	125.92 Mbps	☐
-60	Conectado	46.08 Mbps	64.53 Mbps	☐
-80	Conectado	36.19 Mbps	64.53 Mbps	☐
-73	Conectado	16.97 Mbps	41.83 Mbps	☐
-54	Conectado	140.91 Mbps	343.27 Mbps	☐
-81	Conectado	9.35 Mbps	287 Mbps	☐

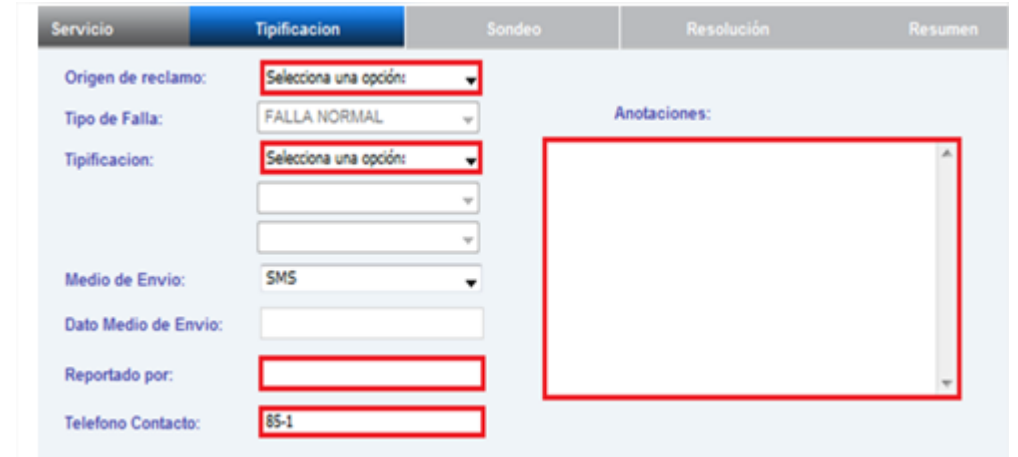
6- Si el Reinicio wifi no mejora el parámetro y éste continúa < 25 , se debe ingresar una visita técnica en SUR por “Problemas de cobertura wifi”

6.1 Ingresar en CRM SUR, ingresa el RUT del cliente

6.2 Seleccionar <Servicios y funciones>, en el costado inferior derecho de la pantalla, presiona <Reclamos>

6.3 Selecciona el servicio afectado, en este caso, Internet. Presiona el botón <Siguiete>

6.4 Debes ingresar los campos requeridos, registra detalle del diagnóstico.



Servicio	Tipificación	Sondeo	Resolución	Resumen
Origen de reclamo:	Selecciona una opción:			
Tipo de Falla:	FALLA NORMAL			
Tipificación:	Selecciona una opción:			
Medio de Envío:	SMS			
Dato Medio de Envío:				
Reportado por:				
Telefono Contacto:	85-1			

Anotaciones:

6.5 selecciona pregunta de validación, y luego pincha escalar



The image shows a software interface for generating a technical visit. On the left, a form titled 'Generar visita técnica' has a 'Resposta' section with a radio button next to 'Escalar'. A large blue arrow points from this section to a confirmation dialog box on the right. The dialog box is titled 'Confirmación' and contains the text 'Esta opción escalara el ticket. ¿Desea continuar?'. It has two buttons: 'Aceptar' (highlighted with a red box) and 'Cancelar'.

COBERTURA / CONECTIVIDAD

Informar la siguiente consideración:

“Sr(a) XXX, durante esta visita, el técnico tendrá que realizar pruebas que implican la desconexión y conexión de sus servicios, por lo tanto, idealmente necesitamos que sea en un horario en que no requiera estar conectado a internet de forma permanente”

Si el cliente residencial consulta si la visita tiene costo, informar:

Le informo que sólo en el caso que el equipo o cableado interno de su hogar tengan daños por accidentes domésticos o manipulación, esta visita técnica tendrá un cobro de \$20.000.

b)- En el caso en que el dispositivo esté lejos del Cablemódem se debe recomendar la instalación de un extensor.

Sr(a) XXX, según las revisiones y la información que arroja nuestro sistema, el/los dispositivos(s) XXXX (informar qué dispositivo) presenta inconvenientes con wifi asociados a la conexión. Esto puede deberse a distintos factores, y lo más recomendable es ingresar un extensor que amplíe la señal dentro de su domicilio.

Si el cliente Acepta, se debe ingresar Extensor modelo RP 362M, Sercomm. Para revisar el procedimiento [VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO \(SVA\) FIJOS pincha AQUÍ](#)

6.35- Si el parámetro “Velocidad” en los dispositivos identificados con inconvenientes es mayor > 25 , se debe continuar revisando el parámetro RSSI.

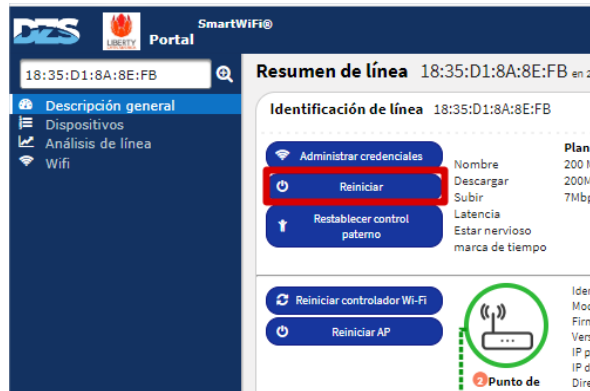


Tipo	Nombre	Interfaz	SSID	RSSI	Estado...	Velocidad max. Mbps	Velocidad max. Fecha	
COMMScope TG2492LG-NA (...AA:1...					Conect...			
MARTINA (...64:CA:40)		5GHz	VTR-8907466	-66	Conect...	489.91 Mbps	2023-02-13 01:00	
[LG] WEBOS TV UJ6560 (...3D:AF:62)		5GHz	VTR-8907466	-67	Conect...	247.16 Mbps	N/A	

6.36- Si hay Parámetros < a -80 se debe generar un “Reset WIFI”, sólo si no se hizo antes, de ser así, se debe continuar con el paso 7.43.

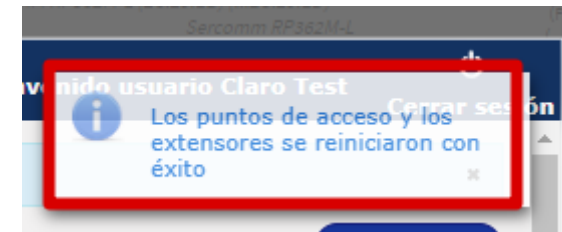
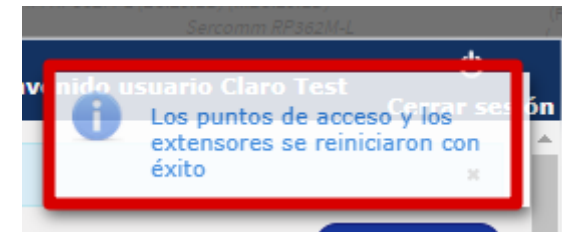
Debes ir a cloudcheck a “Descripción general” y luego pinchar sobre “Reiniciar”.

Al pinchar reiniciar veras un pop-up, el cual debes seleccionar “Reiniciar”



Reiniciar

Esta acción hará que se reinicien todos los puntos de acceso y extensores administrados. La conectividad se interrumpirá durante unos minutos hasta que todos los puntos de acceso y extensores vuelvan a funcionar. ¿Estas seguro que deseas continuar?



6.37- Verificar si los dispositivos identificados con inconvenientes aún aparecen en la columna “RSSI” con parámetros < -80



Interfaz	SSID	RSSI	Estado	Velocidad
			Conectado	
12	VTR-7433636	-50	Conectado	40.0
GHz	VTR-7433636	-66	Conectado	46.0
GHz	VTR-7433636	-60	Conectado	46.0
GHz	VTR-7433636	-80	Conectado	36.1
GHz	VTR-7433636	-73	Conectado	16.9
12	VTR-7433636	-54	Conectado	140.1
12	VTR-7433636	-51	Conectado	9.35

6.38- Verificar con el cliente si el Cablemódem está en el mismo lugar en que lo dejó el técnico al instalar.

- NO > Se debe Ingresar una **Orden de servicio por visita técnica del tipo** “Problemas de cobertura wifi” para que se vaya a revisar la Instalación con recomendación al técnico (en la observación) de instalación de un extensor dados los parámetros revisados < a -80

Informa

“Sr(a) XXX, su visita se realizará el día XX entre las XX y XX hrs. Le recordamos que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos.

Si el cliente residencial consulta si la visita tiene costo, informar:

Le informo que sólo en el caso que el equipo o cableado interno de su hogar tengan daños por accidentes domésticos o manipulación, esta visita técnica tendrá un cobro de \$20.000.

6.38- Si el RSSI es $\leq$ ó $>$ -80 en los dispositivos identificados con inconvenientes, revisar si hay dispositivos conectados a la red 2,4G. Si hay más de 10, se debe recomendar ofrecer un extensor.



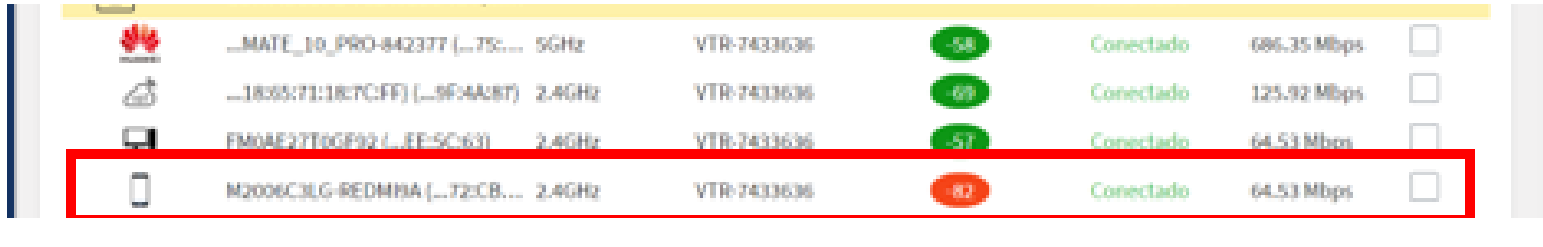
no Estado Ver expa

☒ Conectados ☐ Desconectados ☐ Todos

	Nombre	Interfaz	SSID	RSSI	Estado	Velocidad
	COMMSCOPE TG2492LG-N...				Conectado	
	...MATE_10_PRO-842377 (...)	5GHz	VTR-7433636	-59	Conectado	40.0
	...18:68:71:18:7C:5F (...)	2,4GHz	VTR-7433636	-66	Conectado	...
	FM5AE27T0GF92 (...)	2,4GHz	VTR-7433636	-60	Conectado	46.0
	M2006C3LG-REDM9A (...)	2,4GHz	VTR-7433636	-80	Conectado	36.1
	GALAXY J6-DE-YENNI (...)	2,4GHz	VTR-7433636	-73	Conectado	16.9
	GALAXY M31 (...)	5GHz	VTR-7433636	-54	Conectado	140.1
	...SUNG T SERIES (50) (...)	5GHz	VTR-7433636	-51	Conectado	9.35

6.39- Si, por otro lado, hay menos de 10 dispositivos conectados a la red 2,4G, se debe preguntar al cliente “¿Cuál es el dispositivo que presenta inconvenientes?”

6.40- Hacer clic en el dispositivo con inconvenientes indicado por el cliente.



	_MATE_10_PRO-842377 (...75c...	5GHz	VTR-7433636	-58	Conectado	686.35 Mbps	☐
	_1835571:187C:FF (...9F:4A:87)	2.4GHz	VTR-7433636	-69	Conectado	125.92 Mbps	☐
	FM0AE27T6GE92 (...JEP:SC:63)	2.4GHz	VTR-7433636	-57	Conectado	64.53 Mbps	☐
	M2006C3LG-REDMIA (...72:CB...	2.4GHz	VTR-7433636	-82	Conectado	64.53 Mbps	☐

6.41- Ir a la sección “Cambios de canal que afectaron al dispositivo” y “Cambios de banda del dispositivo”.

6.42- Revisar si el dispositivo ha tratado de cambiar de la banda 2.4GHz a 5GHz sin éxito.



1835D1B41113

Resumen
Dispositivos
Análisis de línea
Wi-Fi

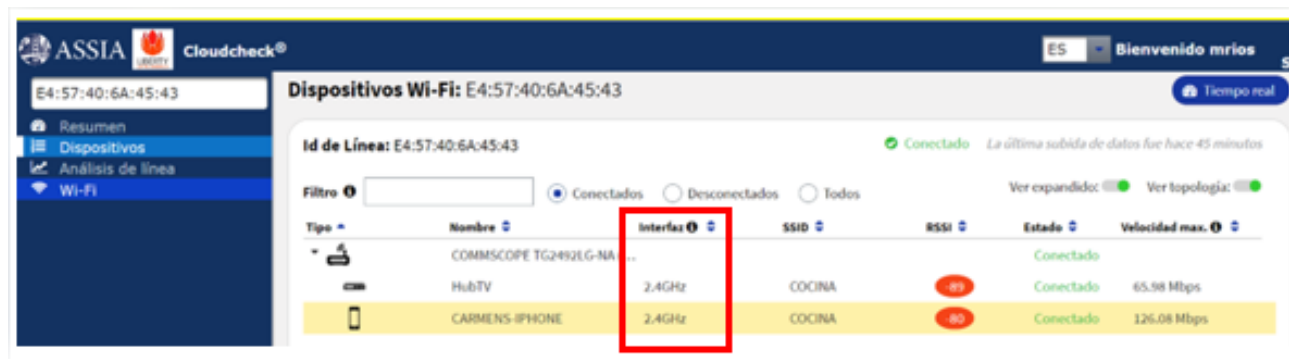
Habilitar logs ☒ Spanish Bienvenido test user1 for ALL ISP's Salir

Cambios de canal que afectaron al dispositivo

Fecha	Descripción
ago 26 04:08:30	El sistema modificó la banda 2.4GHz del canal 6 al 11. El ancho de banda de 20 MHz no cambia.
ago 25 19:59:56	El sistema modificó la banda 2.4GHz del canal 1 al 6. El ancho de banda de 20 MHz no cambia.
ago 25 18:05:41	El sistema modificó la banda 2.4GHz del canal 6 al 1. El ancho de banda de 20 MHz no cambia.
ago 25 04:12:21	El sistema modificó la banda 2.4GHz del canal 1 al 11. El ancho de banda de 20 MHz no cambia.
ago 24 06:15:53	El sistema modificó la banda 2.4GHz del canal 11 al 1. El ancho de banda de 20 MHz no cambia.

a) Sí se ha tratado de cambiar de banda 2.4Ghz a la 5Ghz sin éxito:

1. Indicar al cliente que desactive y active la opción wifi de su dispositivo y luego reiniciarlo. En el caso de dispositivos fijos, como por ejemplo otros dispositivos, el reinicio consiste en desconectar y conectar a la electricidad para luego encenderlo.
2. Luego de realizada esta acción, revisar si la conexión al dispositivo cambia a la banda 5Ghz en la columna “Interfaz”



3. Si logra cambiar a la interfaz de 5Ghz, confirmar con el cliente que el inconveniente que presentaba se haya solucionado.

4. Si indica que no hay solución, se debe recomendar conectarse cerca al Cablemódem para mejorar la conexión wifi del dispositivo, sin embargo, estando todo OK, el inconveniente que presenta es atribuible a su dispositivo particular. Puedes informarlo a través del siguiente script:

Sr(a) XXX, hemos revisado su servicio de internet de forma detallada y también los dispositivos de su domicilio conectados. Todos muestran parámetros de velocidad y cobertura adecuados para un correcto funcionamiento. De esto, podríamos entender que el inconveniente que mantiene es propio del dispositivo que menciona y no del servicio de Internet CLARO. Nuestra recomendación, es que se conecte siempre cerca del Cablemódem con este dispositivo, para así minimizar los inconvenientes que presenta.

b) NO aparece en el “Histórico de optimización del dispositivo” que se haya intentado cambiar de bandas:

1. En ese caso, se debe explicar al cliente que hasta aquí todo lo correspondiente al servicio de internet CLARO se registra OK, por lo tanto, al mantener inconvenientes con un dispositivo en particular, éstos son atribuibles a dicho dispositivo y no al servicio que se le entrega. Puedes informarlo a través del siguiente script:

Sr(a) XXX, hemos revisado su servicio de internet de forma detallada y también los dispositivos de su domicilio conectados. Todos muestran parámetros de velocidad y cobertura adecuados para un correcto funcionamiento. De esto, podríamos entender que el inconveniente que mantiene es propio del dispositivo que menciona y no del servicio de Internet CLARO.

EXTENSOR CLARO

Otros modelos

En comunicación con quien está en el domicilio

1. Preguntar al cliente de qué forma está conectado su Extensor al Cablemódem CLARO. ¿Vía Cable o vía Wifi?

Extensor Conectado via cable

1.- Asegurar con el cliente que su Extensor esté correctamente conectado a la electricidad, esté encendido y bien conectado hacia el Cablemódem

2- Preguntar al cliente si las bandas 2.4 y 5 del extensor están separadas. Si es así, se debe recomendar unificarlas

Si no lo sabe, de todas maneras, se puede continuar con la atención

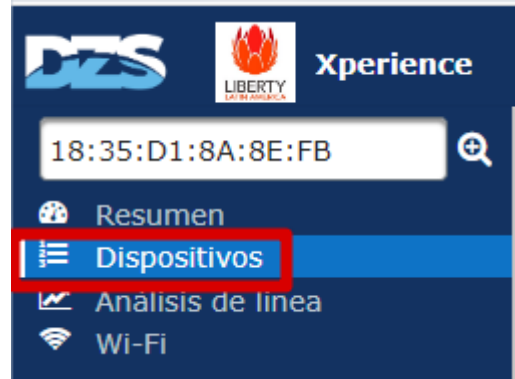
3- Preguntar al cliente ¿Cuál es el dispositivo con inconvenientes? Y hacer la diferencia entre dispositivos móviles y fijos

Dispositivo móvil

1.- Pedir al cliente apagar el extensor y acercar el dispositivo al Cablemódem. Verificar el nombre de la red del Cablemódem para asegurar que sea esa a la que el cliente se conecte:

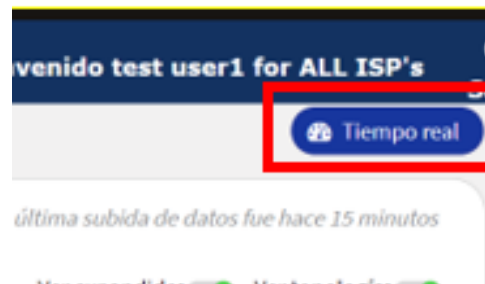


2. En la vista de cloudcheck, pinchar “Dispositivos”



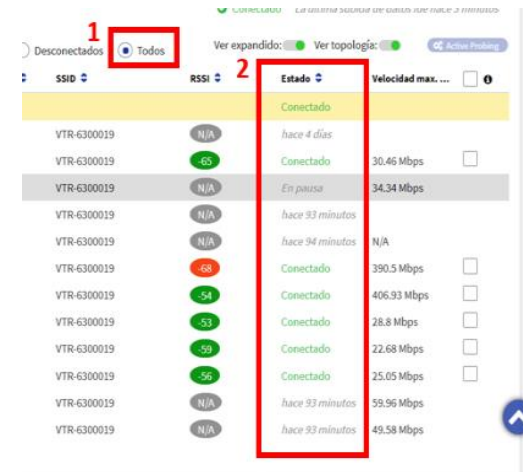
- Si el dispositivo está conectado->continuar con las revisiones

5. Hacer clic en botón “Tiempo Real”.



3- Filtrar en “Todos” (1) e identificar los dispositivos que aparecen en la columna “Estado” (2) y que están conectados al extensor.

4- Verificar con el cliente: “Cuál es el dispositivo que presenta inconvenientes?”.



En la pantalla aparecerá un cuadro azul que informa el estado de carga, esperar hasta que finalice.



6- Una vez que cargue la información de “Tiempo real”, revisar parámetros de “Velocidad” del dispositivo identificado con inconvenientes.

● Conectados ○ Desconectados ○ Todos

Tipo	Nombre	Interfaz	SSID	RSSI	Estado	Velocidad TR...	Velocidad m...
	COMMSCOPE TG2402LG-N...				Conectado		
	...MATE_10_PRO-842377 (...)	5GHz	VTR-7433636	-59	Conectado	40.04 Mbps	886.35 Mbps
	...1865CFE18C7CFF (...)	2.4GHz	VTR-7433636	-66	Conectado	125.92 Mbps	
	FM0AE270GF92 (...)	2.4GHz	VTR-7433636	-60	Conectado	46.08 Mbps	64.53 Mbps
	M2006C3LG-REDM9A (...)	2.4GHz	VTR-7433636	-80	Conectado	36.19 Mbps	64.53 Mbps
	GALAXY-J6-DE-YENNI (...)	2.4GHz	VTR-7433636	-73	Conectado	16.97 Mbps	61.93 Mbps
	GALAXY-M31 (...)	5GHz	VTR-7433636	-54	Conectado	140.91 Mbps	343.27 Mbps
	...SUNG 7 SERIES (50) (...)	5GHz	VTR-7433636	-51	Conectado	8.35 Mbps	287 Mbps

7- Si la “Velocidad RT” es (menor que) < 25 Se debe revisar el RSSI del dispositivo

● Conectados ○ Desconectados ○ Todos

Tipo	Nombre	Interfaz	SSID	RSSI	Estado	Velocidad TR...	Velocidad m...
	COMMSCOPE TG2402LG-N...				Conectado		
	...MATE_10_PRO-842377 (...)	5GHz	VTR-7433636	-59	Conectado	40.04 Mbps	886.35 Mbps
	...1865CFE18C7CFF (...)	2.4GHz	VTR-7433636	-66	Conectado	125.92 Mbps	
	FM0AE270GF92 (...)	2.4GHz	VTR-7433636	-60	Conectado	46.08 Mbps	64.53 Mbps
	M2006C3LG-REDM9A (...)	2.4GHz	VTR-7433636	-80	Conectado	36.19 Mbps	64.53 Mbps
	GALAXY-J6-DE-YENNI (...)	2.4GHz	VTR-7433636	-73	Conectado	16.97 Mbps	61.93 Mbps
	GALAXY-M31 (...)	5GHz	VTR-7433636	-54	Conectado	140.91 Mbps	343.27 Mbps
	...SUNG 7 SERIES (50) (...)	5GHz	VTR-7433636	-51	Conectado	8.35 Mbps	287 Mbps

8- Si el RSSI es (menor que) < -80 Informar al cliente que el inconveniente es del dispositivo. Puedes utilizar el siguiente script:

Sr(a) XXX, hemos confirmado que todo su servicio Claro está correctamente configurado y en óptimas condiciones, por lo tanto, el inconveniente que presenta está asociado a su dispositivo. Le recomiendo revisar de manera particular lo que pueda estar afectando su funcionamiento.

9- Si el RSSI es (mayor que) > -80 , se debe ofrecer un Extensor Claro (que debe reemplazar el equipo propio del cliente). Puedes utilizar el siguiente script:

Sr(a) XXX, según las revisiones y la información que arroja nuestro sistema, el/los dispositivos(s) XXXX (informar qué dispositivo) presenta inconvenientes con wifi asociados a la conexión con su extensor particular. Por nuestra parte, podemos ofrecerle un extensor Claro que amplíe la señal dentro de su domicilio, reemplace a su extensor particular y así podamos entregarle soporte ante cualquier inconveniente. Dicho soporte no es posible entregarlo sobre un equipo particular como el que usted tiene.

10- REGISTRA

HFC MAS / TECNICO / PROCESO TECNICO INTERNET /
INTERMITENCIA

En SUR, deja la anotación de “Solicitud” para un correcto registro de atención.

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de atención/llamada
- Información entregada
- Gestión realizada

11- Si la “Velocidad RT” es (mayor que) > 25 se debe Ofrecer Extensor Claro (que debe reemplazar el equipo propio del cliente). Puedes utilizar el siguiente script:

Sr(a) XXX, según las revisiones y la información que arroja nuestro sistema, el/los dispositivos(s) XXXX (informar qué dispositivo) presenta inconvenientes con wifi asociados a la conexión con su extensor particular. Por nuestra parte, podemos ofrecerle un extensor Claro que amplíe la señal dentro de su domicilio, reemplace a su equipo particular y así poder entregarle soporte ante cualquier inconveniente. Dicho soporte no es posible entregarlo sobre un equipo particular como el que usted tiene.

Si el cliente Acepta, se debe ingresar Extensor modelo RP 362M, Sercomm

Dispositivo Fijo

1- Pedir al cliente que asegure que el dispositivo esté conectado a la red del extensor.

Esto no es posible revisarlo en sistema ya que se trata de un equipo particular, por lo tanto, se debe confiar en lo que indique el cliente.

2- Si luego de asegurar que el dispositivo fijo está conectado a la red del extensor, aun presenta inconvenientes, se debe ofrecer un Extensor CLARO (que debe reemplazar el equipo propio del cliente). Puedes utilizar el siguiente script:

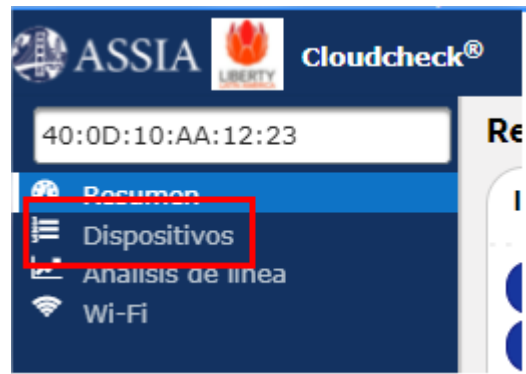
Sr(a) XXX, según las revisiones y la información que arroja nuestro sistema, el/los dispositivos(s) XXXX (informar qué dispositivo) presenta inconvenientes con wifi asociados a la conexión con su extensor particular. Por nuestra parte, podemos ofrecerle un extensor Claro que amplíe la señal dentro de su domicilio, reemplace a su equipo particular y así poder entregarle soporte ante cualquier inconveniente. Dicho soporte no es posible entregarlo sobre un equipo particular como el que usted tiene.

Si el cliente Acepta, se debe ingresar Extensor modelo RP 362M, Sercomm

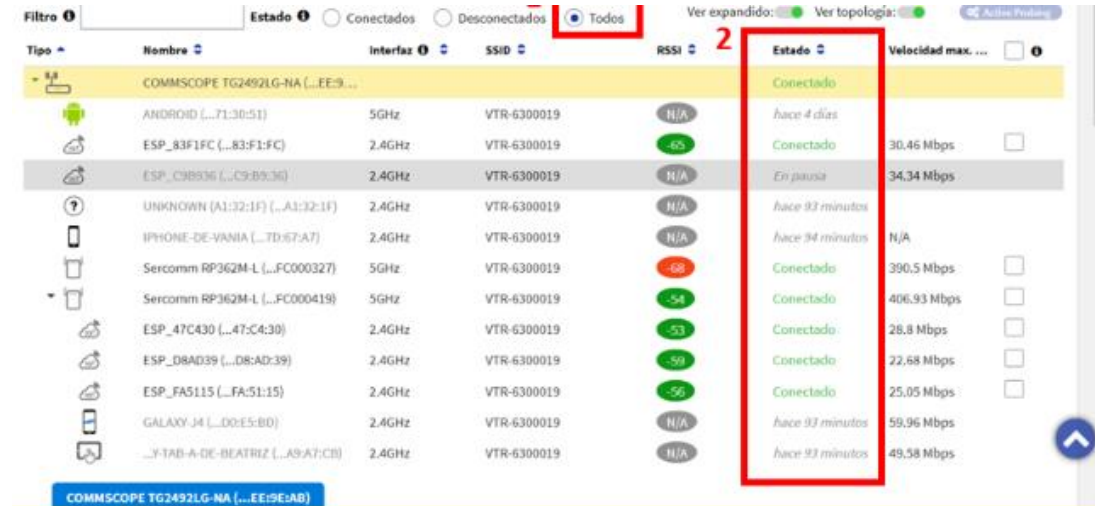
Extensor Conectado vía WIFI

1. En la vista de Cloudcheck., pinchar “Dispositivos”

Desplegable 10



1. Filtrar en “Todos” (1) e identificar los dispositivos que aparecen en la columna “Estado” (2) y que están conectados al extensor.
2. Verificar con el cliente: “Cuál es el dispositivo que presenta inconvenientes?”.



Filtro	Estado	Conectados	Desconectados	Todos	Ver expandido	Ver topología	Activar Pruebas
Tipo	Nombre	Interfaz	SSID	RSSI	Estado	Velocidad max.	
COMMSCOPE TG2492LG-NA (...EE:9...)					Conectado		
Android (...71:30:51)		5GHz	VTR-6300019	N/A	hace 4 días		
ESP_83F1FC (...83:F1:FC)		2.4GHz	VTR-6300019	-65	Conectado	30.46 Mbps	
ESP_C9B936 (...C9:B9:36)		2.4GHz	VTR-6300019	N/A	En pausa	34.34 Mbps	
UNKNOWN (A1:32:1F) (...A1:32:1F)		2.4GHz	VTR-6300019	N/A	hace 93 minutos		
IPHONE-DE-VANIA (...7D:67:A7)		2.4GHz	VTR-6300019	N/A	hace 94 minutos	N/A	
Sercomm RP362M-L (...FC000327)		5GHz	VTR-6300019	-68	Conectado	390.5 Mbps	
Sercomm RP362M-L (...FC000419)		5GHz	VTR-6300019	-54	Conectado	406.93 Mbps	
ESP_47C430 (...47:C4:30)		2.4GHz	VTR-6300019	-53	Conectado	28.8 Mbps	
ESP_D8AD39 (...D8:AD:39)		2.4GHz	VTR-6300019	-59	Conectado	22.68 Mbps	
ESP_FA5115 (...FA:51:15)		2.4GHz	VTR-6300019	-56	Conectado	25.05 Mbps	
GALAXY J4 (...D0:E5:B0)		2.4GHz	VTR-6300019	N/A	hace 93 minutos	59.96 Mbps	
...YTAB-A-DE-BEATRIZ (...A9:A7:CB)		2.4GHz	VTR-6300019	N/A	hace 93 minutos	49.58 Mbps	

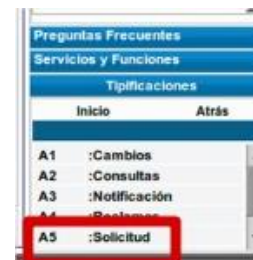
REGISTRA

HFC MAS / TECNICO / PROCESO

TECNICO INTERNET / SIN INTERNET

En SUR, deja la anotación de

“Solicitud” para un correcto registro de atención.



- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de atención/llamada
- Información entregada

Si el dispositivo está conectado continuar con las revisiones

4. Verificar con el cliente: “Cuál es el dispositivo que presenta inconvenientes?”. Hacer clic en botón “Tiempo Real”.



En la pantalla aparecerá un cuadro azul que informa el estado de carga, esperar hasta que finalice.



5. Una vez que cargue la información de “Tiempo real”, revisar parámetros de “Velocidad” del extensor.

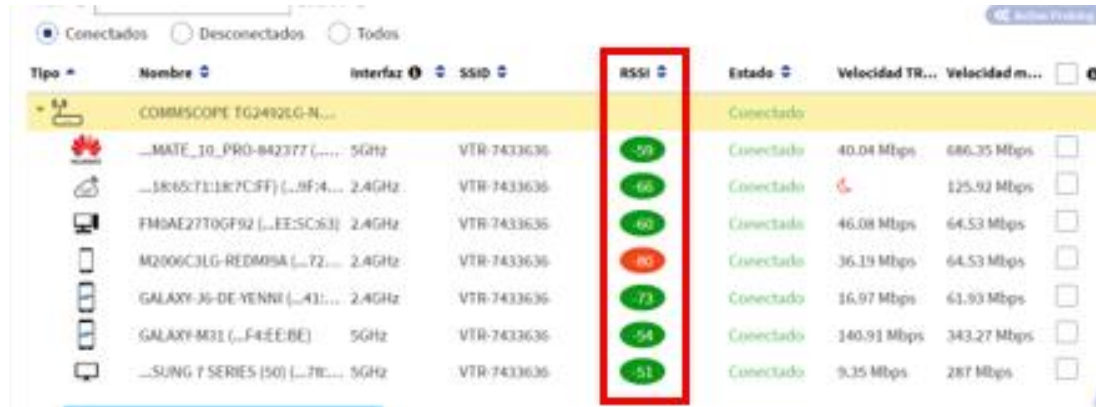


RSSI	Estado	Velocidad TR...	Velocidad m...	
-59	Conectado	40.04 Mbps	386.35 Mbps	☐
-66	Conectado	325.92 Mbps		☐
-60	Conectado	54.53 Mbps		☐
-80	Conectado	54.53 Mbps		☐
-73	Conectado	51.93 Mbps		☐
-54	Conectado	143.27 Mbps		☐
-51	Conectado	287 Mbps		☐

6. Si la “Velocidad RT” es (mayor que) > 200 se debe informar que el inconveniente corresponde al dispositivo, y no a la conexión Claro ni a su extensor particular. Puedes utilizar el siguiente script:

Sr(a) XXX, hemos confirmado que todo su servicio Claro está correctamente configurado y en óptimas condiciones, por lo tanto, el inconveniente que presenta está asociado a su dispositivo. Le recomiendo revisar de manera particular lo que pueda estar afectando su funcionamiento.

7. Si la “Velocidad RT” es (menor que) < 200 Revisar el RSSI del Extensor que aparecerá con un ícono que lo identifica 



Tipo	Nombre	Interfaz	SSID	RSSI	Estado	Velocidad TR...	Velocidad m...	
	COMMSCOPE TG2402LG-N...				Conectado			
	...MATE_10_PRO-842377 (... 5GHz	VTR-7433636		-59	Conectado	40.04 Mbps	680.35 Mbps	
	...18c6571e187c7ff (...9F4... 2.4GHz	VTR-7433636		-66	Conectado	125.92 Mbps		
	FM0AE27T0GF92 (...EE:SC63) 2.4GHz	VTR-7433636		-60	Conectado	46.08 Mbps	64.53 Mbps	
	M2006C3LG-REDMISA (...72... 2.4GHz	VTR-7433636		-80	Conectado	36.19 Mbps	64.53 Mbps	
	GALAXY-J6-DE-YENNI (...431... 2.4GHz	VTR-7433636		-73	Conectado	16.97 Mbps	61.93 Mbps	
	GALAXY-M31 (...F4EE:BE) 5GHz	VTR-7433636		-54	Conectado	140.91 Mbps	343.27 Mbps	
	...SUNG 7 SERIES (50) (...78... 5GHz	VTR-7433636		-51	Conectado	9.35 Mbps	287 Mbps	

8. Si el RSSI del Extensor es (menor que) < -80 se debe pedir al cliente acercar el extensor al Cablemodem hasta lograr mejorar el RSSI a -80 o más.

Si lo anterior no da resultado y el RSSI se mantiene en (menor que) < -80 , se debe recomendar un extensor Claro (que reemplaza al extensor particular del cliente). Puedes utilizar el siguiente script:

Sr(a) XXX, según las revisiones y la información que arroja nuestro sistema, el/los dispositivos(s) XXXX (informar qué dispositivo) presenta inconvenientes con wifi asociados a la conexión con su extensor particular. Por nuestra parte, podemos ofrecerle un extensor Claro que amplíe la señal dentro de su domicilio, reemplace a su equipo particular y así poder entregarle soporte ante cualquier inconveniente. Dicho soporte no es posible entregarlo sobre un equipo particular como el que usted tiene.

Si el cliente Acepta, se debe ingresar Extensor modelo RP 362M, Sercomm.

9. REGISTRA

HFC MAS / TECNICO / PROCESO TECNICO INTERNET / INTERMITENCIA

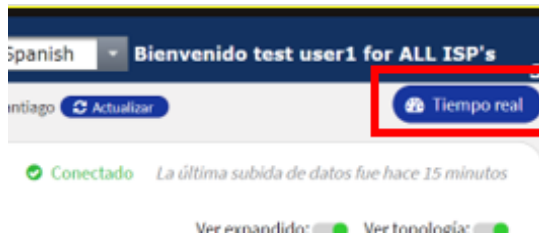
En SUR, deja la anotación de “Solicitud” para un correcto registro de la atención.



- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de atención/llamada
- Información entregada
- Gestión realizada

10. Si el RSSI se muestra (mayor que) > -80 , se debe pedir al cliente apagar y encender el extensor y volver a medir la velocidad del extensor.

11. Presionar el botón “En Tiempo Real”



12. Revisar la “Velocidad RT” del Extensor, que aparecerá con un ícono que lo identifica



Tipo	Nombre	Interfaz	SSID	RSSI	Estado	Velocidad RT...	Velocidad m...
COMMSCOPE TIG2402LG N...					Conectado		
...	...MATE_3R_PRO-842377 (...)	5GHz	VTR-7433636	59	Conectado	40.04 Mbps	186.35 Mbps
...	...38057E387C8F (...)	2.4GHz	VTR-7433636	56	Conectado	325.52 Mbps	325.52 Mbps
...	FM0AE2770GF2 (...)	2.4GHz	VTR-7433636	50	Conectado	46.08 Mbps	14.53 Mbps
...	M2000C8G REDHSA (...)	2.4GHz	VTR-7433636	50	Conectado	36.19 Mbps	14.53 Mbps
...	GALAXY J6 DE YENH (...)	2.4GHz	VTR-7433636	53	Conectado	16.57 Mbps	11.93 Mbps
...	GALAXY M31 (...)	5GHz	VTR-7433636	54	Conectado	140.91 Mbps	143.27 Mbps
...	...	...	...	...	...	...	...

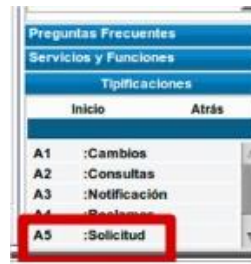
13. Si la “Velocidad RT” se muestra (menor que) < 200 , se debe recomendar un Extensor Claro (que reemplaza al extensor particular del cliente). Puedes utilizar el siguiente script:

Sr(a) XXX, según las revisiones y la información que arroja nuestro sistema, el/los dispositivos(s) XXXX (informar qué dispositivo) presenta inconvenientes con wifi asociados a la conexión con su extensor particular. Por nuestra parte, podemos ofrecerle un extensor Claro que amplíe la señal dentro de su domicilio, reemplace a su equipo particular y así poder entregarle soporte sobre ese equipo ante cualquier inconveniente. Dicho soporte no es posible entregarlo sobre un equipo particular como el que usted tiene.

Si el cliente Acepta, se debe ingresar Extensor modelo RP 362M, Sercomm.

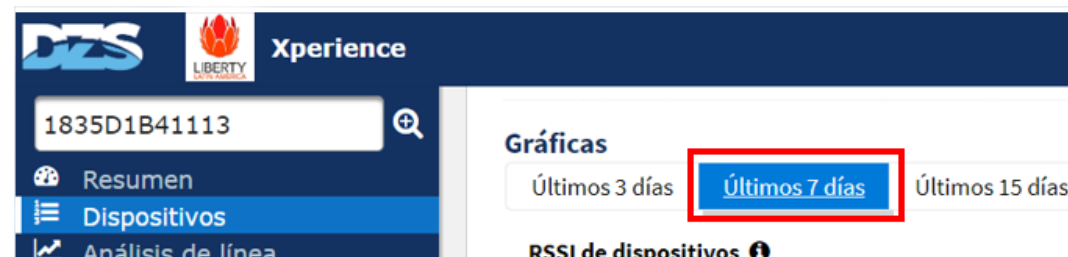
14. REGISTRA

HFC MAS / TECNICO / PROCESO
TECNICO INTERNET /INTERMITENCIA
En SUR, deja la anotación de
“Solicitud” para un correcto
registro de la atención.



- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de atención/llamada
- Información entregada
- Gestión realizada

15. Si la “Velocidad RT” se muestra (mayor que) > 200 , se debe revisar la velocidad histórica del extensor. Para ello, en la pantalla de “Dispositivos” se debe seleccionar el extensor y en gráficas hacer clic sobre “Últimos 7 días”.



16. Revisar el gráfico de “Capacidad de dispositivos”.



17. Los puntos del gráfico, indican la velocidad en que el Extensor se ha registrado diariamente los últimos 7 días. Por ejemplo:



IMPORTANTE: Con el cursor ubicarse en el punto máximo y mínimo por día y revisar el parámetro de velocidad. El dato que se debe mirar es el último del recuadro para saber si el dispositivo se registra <200Mbps>.

18. Si 4 o más días de la semana, el parámetro es (menor que) < 200 , se debe ofrecer un Extensor Claro (que reemplaza al extensor particular del cliente). Puedes utilizar el siguiente script:

Sr(a) XXX, según las revisiones y la información que arroja nuestro sistema, el/los dispositivos(s) XXXX (informar qué dispositivo) presenta inconvenientes con wifi asociados a la conexión con su extensor particular. Por nuestra parte, podemos ofrecerle un extensor Claro que amplíe la señal dentro de su domicilio, reemplace a su equipo particular y así poder entregarle soporte ante cualquier inconveniente. Dicho soporte no es posible entregarlo sobre un equipo particular como el que usted tiene.

Si el cliente Acepta, se debe ingresar Extensor modelo RP 362M, Sercomm

19. REGISTRA

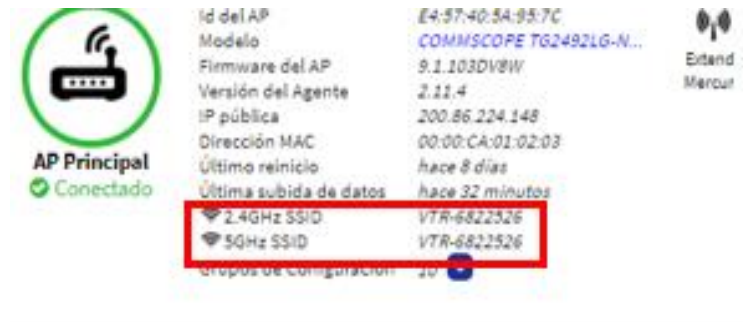
HFC MAS / TECNICO / PROCESO
TECNICO INTERNET /INTERMITENCIA
En SUR, deja la anotación de
“Solicitud” para un correcto
registro de la atención.



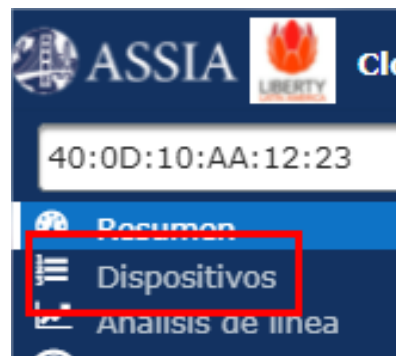
- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de atención/llamada
- Información entregada
- Gestión realizada

21. Si el parámetro se muestra 4 o más días de la semana (menor que) > 200, se debe pedir al cliente apagar el extensor y acercar el dispositivo al Cablemódem

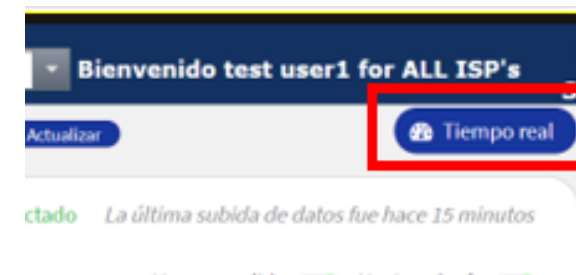
22. Verificar el nombre de la red del Cablemódem para asegurar que sea esa a la que el cliente se conecte:



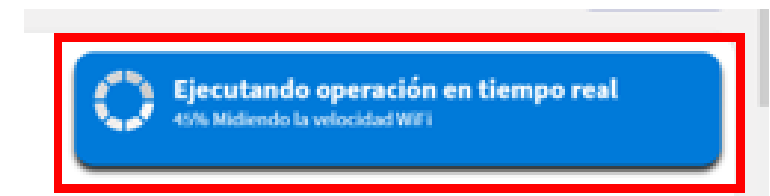
22. En la vista de Cloudcheck., pinchar “Dispositivos”



23. Verificar con el cliente: “Cuál es el dispositivo que presenta inconvenientes?”. Hacer clic en botón “Tiempo Real”



En la pantalla aparecerá un cuadro azul que informa el estado de carga, esperar hasta que finalice.



24. Una vez que cargue la información de “Tiempo real”, revisar parámetros de “Velocidad” del extensor.

Filtro Estado

☒ Conectados ☐ Desconectados ☐ Todos

Ver expandido: ☒ Ver topología: ☒ Actualizando

Tipo	Nombre	Interfaz	SSID	RSSI	Estado	Velocidad TR...	Velocidad m...	
+	COMMSCOPE TG2402LG-N...				Conectado			
	...MATE_10_PRO-842377 (...)	5GHz	VTR-7433636	-59	Conectado	40.04 Mbps	686.35 Mbps	☐
	...18:65:71:18:7C:FF (...)	2.4GHz	VTR-7433636	-66	Conectado	125.92 Mbps		☐
	FM0AE27T0GF92 (...)	2.4GHz	VTR-7433636	-60	Conectado	46.08 Mbps	64.53 Mbps	☐
	M2006C3LG-REDM9A (...)	2.4GHz	VTR-7433636	-80	Conectado	36.19 Mbps	64.53 Mbps	☐
	GALAXY J6-DE-YENNI (...)	2.4GHz	VTR-7433636	-73	Conectado	16.97 Mbps	61.93 Mbps	☐
	GALAXY M31 (...)	5GHz	VTR-7433636	-64	Conectado	140.93 Mbps	143.27 Mbps	☐
	...SUNG 7 SERIES (S0) (...)	5GHz	VTR-7433636	-51	Conectado	9.35 Mbps	287 Mbps	☐

25. Si el parámetro se muestra (menor que) < 25 Se debe revisar el RSSI del dispositivo

COMMSCOPE TG2402LG-N...

Tipo	Nombre	Interfaz	SSID	RSSI	Estado	Velocidad TR...	Velocidad m...	
+	COMMSCOPE TG2402LG-N...				Conectado			
	...MATE_10_PRO-842377 (...)	5GHz	VTR-7433636	-59	Conectado	40.04 Mbps	686.35 Mbps	☐
	...18:65:71:18:7C:FF (...)	2.4GHz	VTR-7433636	-66	Conectado	125.92 Mbps		☐
	FM0AE27T0GF92 (...)	2.4GHz	VTR-7433636	-60	Conectado	46.08 Mbps	64.53 Mbps	☐
	M2006C3LG-REDM9A (...)	2.4GHz	VTR-7433636	-80	Conectado	36.19 Mbps	64.53 Mbps	☐
	GALAXY J6-DE-YENNI (...)	2.4GHz	VTR-7433636	-73	Conectado	16.97 Mbps	61.93 Mbps	☐
	GALAXY M31 (...)	5GHz	VTR-7433636	-64	Conectado	140.93 Mbps	143.27 Mbps	☐
	...SUNG 7 SERIES (S0) (...)	5GHz	VTR-7433636	-51	Conectado	9.35 Mbps	287 Mbps	☐

26. Si el RSSI es (menor que) < -80 , se debe informar al cliente que el inconveniente es del dispositivo. Puedes utilizar el siguiente script:

Sr(a) XXX, hemos confirmado que todo su servicio Claro está correctamente configurado y en óptimas condiciones, por lo tanto, el inconveniente que presenta está asociado a su dispositivo. Le recomiendo revisar de manera particular lo que pueda estar afectando su funcionamiento.

27. Si el RSSI es (mayor que) > -80 , se debe ofrecer un Extensor Claro (que debe reemplazar el equipo propio del cliente). Puedes utilizar el siguiente script:

Sr(a) XXX, según las revisiones y la información que arroja nuestro sistema, el/los dispositivos(s) XXXX (informar qué dispositivo) presenta inconvenientes con wifi asociados a la conexión con su extensor particular. Por nuestra parte, podemos ofrecerle un extensor Claro que amplíe la señal dentro de su domicilio, reemplace a su equipo particular y así poder entregarle soporte sobre ese equipo ante cualquier inconveniente. Dicho soporte no es posible entregarlo sobre un equipo particular como el que usted tiene.

Si el cliente Acepta, se debe ingresar Extensor modelo RP 362M, Sercomm.

28. REGISTRA

HFC MAS / TECNICO / PROCESO
TECNICO INTERNET /INTERMITENCIA
En SUR, deja la anotación de
“Solicitud” para un correcto
registro de atención.



- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de atención/llamada
- Información entregada
- Gestión realizada

29. Si el parámetro se muestra (mayor que) > 25 , se debe ofrecer un Extensor Claro (que debe reemplazar el equipo propio del cliente). Puedes utilizar el siguiente script:

Sr(a) XXX, según las revisiones y la información que arroja nuestro sistema, el/los dispositivos(s) XXXX (informar qué dispositivo) presenta inconvenientes con wifi asociados a la conexión con su extensor particular. Por nuestra parte, podemos ofrecerle un extensor Claro que amplíe la señal dentro de su domicilio, reemplace a su equipo particular y así poder entregarle soporte sobre ese equipo ante cualquier inconveniente. Dicho soporte no es posible entregarlo sobre un equipo particular como el que usted tiene.

Si el cliente Acepta, se debe ingresar Extensor modelo RP 362M, Sercomm.

Consideraciones

Caso: Cliente con estado activo en SUR, pero suspendido en Incognito. Se escala a SDESK a través del supervisor de plataforma. Se informa al cliente esperar un plazo de 24 a 48 h.

Sistema (Tipo de registro): SUR

Tipo de Orden: Regularización Intraway

Tipo de Solicitud: Incognito

REGISTRO DE TICKET

Rut 15110989-6	FORMULARIO SUR
Correo olga.gonzalez@clarochile.cl	Rut Afectado Ingrese rut
Seleccione línea de negocio ☒ CLARO ☐ VTR	N° Orden Ingrese Orden
Seleccione tipo de registro SUR	Tipo de Orden REGULARIZACION INTRAWAY
	Tipo de Solicitud INCOGNITO
	Tipo de Producto
	Tipo de Entidad
	INTRAWAY SI

Registra

» HFC MAS» INCOGNITO « CLIENTE ACTIVO EN SUR - SUSPENDIDO EN INCOGNITO SIN SUSPENSION TRANSITORIA

¿Dudas?



¡Es tiempo de resolverlas!



¡Llego el momento!
Pongamos a prueba tus
CONOCIMIENTOS



¡GRACIAS!
**Entrenamiento
Técnico Comercial**
ClaroVTR

