

INCONVENIENTES INTERNET HFC

ClaroVTR Venta Cruzada



INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

ALCANCE

- Este procedimiento es para primeras líneas de atención, tales como call center, sucursales y canales digitales.
- 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, wi fi, etc.

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

POLÍTICAS 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
- Si se ingresa una visita a terreno, NO se debe indicar al cliente lo que el técnico hará, ya que es él quien define la mejor forma de solucionar el caso de acuerdo al diagnóstico realizado.
- Si corresponde ingresar una Visita técnica, previamente se debe volver a revisar si existe FEN* (falla masiva confirmada) en BEC web, para corroborar que el cliente no está con Falla Masiva. Si tiene FEN, se debe informar según **Paso 3. FALLA MASIVA/SIX***.

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

FEN: Representa las fallas masivas, geográficas (Ejemplo: todos los clientes de colina) y no geográficas (Ejemplo: todo Cliente con Extensor).

SIX: Representa a trabajos programados por equipo de redes.

DEBES SABER

Clientes que ingresan por plataformas de retención, su Visita técnica, no tiene costo, si preguntan por ello, debes informar: Sr(x) XXX, le informo que su visita técnica NO tiene costo. El servicio técnico cubre daños a los equipos y cableado interno.

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

FEN: Representa las fallas masivas, geográficas (Ejemplo: todos los clientes de colina) y no geográficas (Ejemplo: todo Cliente con Extensor).

SIX: Representa a trabajos programados por equipo de redes.

DEBES SABER

Clientes que ingresan por plataformas de retención, su Visita técnica, no tiene costo, si preguntan por ello, debes informar:

Sr(x) XXX, le informo que su visita técnica NO tiene costo. El servicio técnico cubre daños a los equipos y cableado interno.

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

VERIFICA

- ¿Cuál es la dirección donde está instalado el servicio?
- ¿El servicio está activo y/o 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 7 días, si nos contactó trátalo como un caso de reiterado :

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

ANALIZA

1. Ingresa el número de orden a “Tablero del despachador”, <http://10.94.200.64> en el navegador EDGE(Recomendado).

Logo Izquierdo

No seguro | http://10.94.200.64/pisagrafico_menu/zntjsp/MNT0010.jsp?claveCte=1

Google Claro CRM Area - Gerencia CLARO-VTR VARIOS Discogs - Escritorio

Menu Marketing

10.94.200.64/CRMD 14363721T2 - CERRAR SESIÓN 13/Apr/2023 5:11:06 PM

Menu Marketing

- 1. CRM PyMES
- 2. Configurador de Productos
- 3. Configuración de Etiquetas
- 4. Reporte Claro Video
- 5.- Sur Supervisión Atención Cliente
- 6.- Cambio de Service Package
- 7. Tablero del Supervisor
- 8. Tablero del Despachador
- 9. Process Engine - WorkFlow Pymes
- 10. Cambio de contraseña
- Cerrar Sesión

14363721T2 Módulo de Despacho Jue 13

Tipo Cliente: AMBOS Centro de Trabajo: Seleccionar Grupo Técnicos: Seleccionar Zona: Seleccionar Fecha: 13/04/2023

Estados de la orden << Anterior Siguiente >> Buscar

Técnico	Pendientes
---------	------------

Órdenes Pendientes Anteriores: Actuales:

Buscar Por: Seleccionar Buscar Excel total Exce

	Fecha Ag	Hora Ag	Folio OT	Insistencia	Tipo de Trabajo	Duración	Rut	Domicilio	Nodo	T
--	----------	---------	----------	-------------	-----------------	----------	-----	-----------	------	---

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

ANALIZA

2. Consulta la OT identificada dentro de los últimos 7 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.).

Logo Izquierdo

No seguro | http://10.94.200.64/pisagrafico_menu/zntjsp/MNT0010.jsp?claveCte=1

Google Claro CRM Area - Gerencia CLARO-VTR VARIOS Discogs - Escritorio

Claro

Menu Marketing

10.94.200.64/CRMDB
14363721T2 - CERRAR SESIÓN

13/Abr/2023
5:11:06 PM

14363721T2 Módulo de Despacho Jue 13 Abr 2023 5:22 PM

Tipo Cliente AMBOS Centro de Trabajo Seleccionar Grupo Técnicos Seleccionar Zona Seleccionar Fecha 13/04/2023

Estados de la orden

Técnico Pendientes

Buscar

Orden de Trabajo
36397875

Buscar

Órdenes Pendientes

Anteriores: Actuales: Posteriores:

Buscar Por Seleccionar Buscar Excel total Excel pagina actual

	Fecha Ag	Hora Ag	Folio OT	Insistencia	Tipo de Trabajo	Duración	Rut	Domicilio	Nodo	Tecnología	Servicio
--	----------	---------	----------	-------------	-----------------	----------	-----	-----------	------	------------	----------

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

ANALIZA

The screenshot displays the ClaroVTR web application interface. At the top, there's a navigation bar with the Claro logo and a 'Menu Marketing' section. Below this, a sidebar on the left contains a 'Detalle de' section with a date filter set to '01-Abr-2023'. The main content area is titled 'Información General' and shows details for a customer with ID '14363721T2'. The 'Información de la Orden de Trabajo' section lists details like 'Tipo de Trabajo: Venta Nueva', 'Orden de Trabajo: 36397875', 'Estado: Liquidadas', 'Zona: PRNWIXMET', 'Elemento de Red: PAL897', 'Fecha Orden: 30-MAR-2023 14:26', 'Domicilio: AVENIDA LAS TORRES, 95480, null, PUENTE ALTO', 'Agendación: 01-ABR-2023 09:13', and 'Técnico Asignado: BLAS ELGUETA O SORIO'. The 'Información del Cliente' section lists '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: 165408802', 'Contrato: 260743790001', and 'Estado de Cliente: ACTIVO'. The 'Servicios' section shows 'Servicio: INT TV' and 'Tipo de Venta Terreno'. Below this, there are links to 'Histórico de Transferencias', 'Teléfonos Asignados', 'Datos Técnicos', and 'Equipo Requerido en la Instalación'. The 'Histórico de Movimientos' table shows a list of movements with columns for 'Estatus', 'Fecha', 'Hora', 'Duración', 'Área', and 'Usuario'. The 'Observaciones' section shows a list of observations with columns for 'Fecha', 'Descripción', 'Estatus', and 'Usuario'.

Estatus	Fecha	Hora	Duración	Área	Usuario
Liquidadas	01/04/23	12:7	0	DESPACHO	18137114T3
Liquidando	01/04/23	12:8	0	DESPACHO	18137114T3
Espera Liquidación	01/04/23	11:23	0	DESPACHO	27098005T8
Aprovisionando	01/04/23	11:22	0	DESPACHO	27098005T8
En Trabajo	01/04/23	11:21	0	DESPACHO	27098005T8
Despachadas	01/04/23	11:21	0	DESPACHO	27098005T8
Asignadas	01/04/23	9:10	0	DESPACHO	27098005T8
Por Asignar	30/03/23	14:26	0	DESPACHO	VASORAFICO

Fecha	Descripción	Estatus	Usuario
01/04/23	TEMPLATE T4 HORA: 12:08:31 FECHA: 2023-04-01 CIERRE VT: OK PLAN TIPO SERVICIO: TIPO REPARACIÓN TICKET: 12288416840282 ESTADO OT: Liquidada SONIA SOLANDE DURAN DELGADO EJECUTIVO T4 HFC GRUPO KORRETA OK	Liquidadas	18137114T3
01/04/23	OK	Liquidadas	18137114T3
01/04/23	TEMPLATE T4 HORA: 11:53:31 FECHA: 2023-04-01 CIERRE VT: OK TIPO REPARACIÓN: ESTADO OT: LISTO PARA CIERRE SIN CONTACTO SONIA SOLANDE DURAN DELGADO EJECUTIVO T4 HFC GRUPO KORRETA OK	Espera Liquidación	18137114T3
01/04/23	TEMPLATE T4 ORDEN: 36397875 ESTADO OT: LISTO PARA CIERRE HORA: 11:53:11 FECHA: 2023-04-01 SONIA SOLANDE DURAN DELGADO EJECUTIVO T4 HFC GRUPO KORRETA OK	Espera Liquidación	18137114T3

4. Si el cliente registra contactos y/o visitas técnicas de internet en los últimos 7 días, debe ser atendido como un caso reiterado. Revisa el apartado de **“Reiterados”** para su atención.

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

CONTEXTO

Si el cliente **no es un caso Reiterado**, es decir, no tiene contactos ni visitas técnicas de internet en los últimos 7 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.”

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 1 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



INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 1 Revisiones Básicas

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

The screenshot displays the CRM interface within a Windows Internet Explorer browser window. At the top, the title bar reads "CRM - Windows Internet Explorer". Below the title bar, there is a search bar with the label "1:NUM CLIENTE" and a dropdown menu showing "14731985-1". To the right of the search bar, there is a magnifying glass icon (highlighted with a red box), a group of people icon, a document icon, a plus sign icon, and a user profile icon. Below the search bar, there is a table with columns: "Cliente", "Nombre", "Correo", "Tipo", "Estado", "F. Alta", "Categoría", "Afinidad", and "Acciones". The table is currently empty. Below the table, there is a navigation bar with tabs: "Principal", "Cliente", "Productos", "Ordenes", "Facturación", and "Atenciones". The "Principal" tab is selected. Below the navigation bar, there is a section titled "Productos" with a search bar. Below the search bar, there is a table with columns: "Productos", "F. Alta", "F. Baja", "Familia", "Estado", "Canal Venta", "Costo", "Descuentos", "Estado", and "Teléfono". The table is currently empty.

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 1 Revisiones Básicas

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

The screenshot displays the ClaroVTR system interface. At the top, the client ID is 14731985-1. The client's name is PEDRO MANUEL AZNARAN CALDERON, and their status is "Estado Cliente Suspendido", which is highlighted with a red box. Below this, the client's address is listed as AVENIDA LA TRAVEZIA EDIFICIO- EDIFICIO NUMERO:6867, NUMERO INT:1, PUDAHUEL. The phone number is 228678834. The interface includes tabs for Principal, Cliente, Productos, Ordenes, Facturación, and Atenciones. The "Productos" tab is selected, showing a table with columns: Productos, F. Alta, F. Baja, Familia, Estado, Canal Venta, Costo, Descuento, Estado, and Teléfono. The first row shows "2 Play TV Basico Telefonía Ilimitada" with a status of "SUSPENDIDO", also highlighted with a red box. The second row shows "Adicionales" with a status of "Activo".

Productos	F. Alta	F. Baja	Familia	Estado	Canal Venta	Costo	Descuento	Estado	Teléfono
2 Play TV Basico Telefonía Ilimitada	26-oct-2015			SUSPENDIDO		\$31.840	\$5.090		
Adicionales	26-oct-2015			Activo		\$2.300	\$0		

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

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 1 Revisiones Básicas

CORTE POR MORA:

Sr(a) XXX, le informo que su servicio esta 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 esta 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 esta disponible. En ese estado, no es posible entregarle soporte hasta que se active nuevamente

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

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 2 Falla Masiva

2. FALLA MASIVA

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

Sr(a) XXX, ya aseguramos que su servicio esta 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 esta siendo afectado por una Falla Masiva en BEC ^ Los pasos son Ingresar a Web BEC con Rut del cliente y el *ID vivienda GIS*.

¿Cómo ir a buscar ID vivienda GIS?

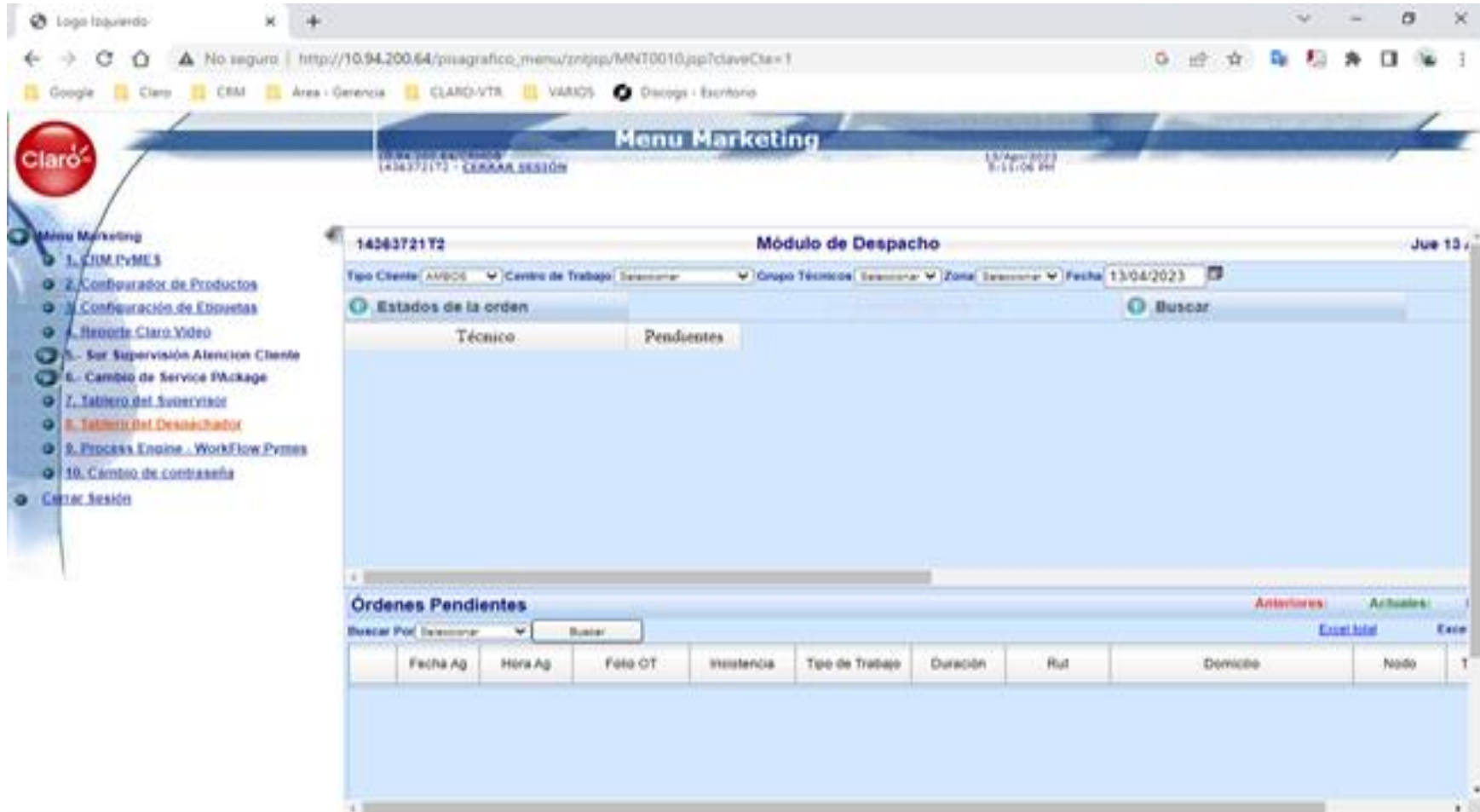
Paso 1 Seleccione la opción Tablero del despachador en SUR

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 2 Falla Masiva

¿Cómo ir a buscar ID vivienda GIS?

Paso 1 Seleccione la opción Tablero del despachador en SUR



INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 2 Falla Masiva

Paso 2: Insertar la orden de trabajo y dar Buscar .

Paso 3: En modulo de despacho, pinchar sobre Folio OT, y luego en Ficha técnica.

Paso 4 Encontrar ID vivienda y además números de MAC

Ficha Tecnica

Orden de Trabajo: 2150416
Nombre del Cliente: PRUEBA TV MAX
Tipo de Trabajo: Venta Nueva
Zona: IGCSTGOIX
Técnico Asignado: 10088687-1: JUAN TORO LOPEZ LOPEZ
ID Vivienda: 09234123

Rut: 22000211-K
Tipo de Cliente: PERSONA
Centro de Trabajo: SANTIAGO
Grupo Técnico: IGCOM SANTIAGO
Servicios: TV

Equipo Instalado

Orden	Etap	Equipo	idProducto/idVenta	No. Serie/UnitAddress	MacAddress/MTAMac	Modelo
2150416	Espera Liquidación	STB	215041634005/0	234563423456 / 3457456785463456	/	DCX3400-TWOWAY
2150416	Espera Liquidación	STB	215041634006/0	345645652345 / 2356234523423452	/	DCX3400-TWOWAY

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 2 Falla Masiva

a. Ingresar a web BEC, Digitar el Rut de cliente e ID vivienda GIS

Hola 17.123.123-K
Bienvenido a BEC web

 Estado de servicio	 Rut* 17.123.134-4	 Id. Vivienda GIS* Id. Vivienda GIS
 Internet	 MAC CM MAC CM	 MAC MTA MAC MTA

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 2 Falla Masiva

2.2 Al Revisar en BEC veras colores Rojo o verde, siendo la falla masiva declarada en color “rojo”, en caso de no estar en falla masiva esta entregara color verde.

	DATOS DEL CLIENTE	RUT cliente	MAC CM	Serie MAC D-BOX IPTV	
		5454081-9	1835D19173A3	E22CGR202001629	E22CGR202001629
		ID Vivienda	MAC MTA	E22CGR202001670	E22CGR202001629
		1291283	1835D19174A4	E22CGR202001723	E22CGR202001629

Fallas Masivas
 Reintentar

FEN

SIX

No hay FEN asociado a este cuadrante

2.3 Revisar información sobre fallas masivas.

- Si muestra comuna de cliente con afectación de servicios corresponde a Falla Masiva (FEN).
- Si muestra ESCALADO-RED corresponde a trabajos realizados en el sector del cliente para mejorar los niveles del servicio.

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 2 Falla Masiva

INFORMA FEN.

“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 hoy/el día XX a las XX:XX hrs. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar”.

Si no hay hora de solución (o ésta ya se cumplió), utilizar el siguiente script:

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 lo antes posible. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar”.

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 2 Falla Masiva

REGISTRA

HFC MAS / TECNICO / VENTA CRUZADA/ INTERNET/
FALLA MASIVA

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



INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 2 Falla Masiva

Escalado a REDES

En esta modalidad el cliente percibirá algún corte o intermitencia en su servicio. Revisar la hora de inicio y término de los trabajos.

	DATOS DEL CLIENTE	RUT cliente	MAC CM	Serie MAC D-BOX IPTV	
		5454081-9	1835D19173A3	E22CGR202001629	E22CGR202001629
		ID Vivienda	MAC MTA	E22CGR202001670	E22CGR202001629
		1291283	1835D19174A4	E22CGR202001723	E22CGR202001629

Fallas Masivas  Reintentar	FEN	SIX
	No hay FEN asociado a este cuadrante	

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 2 Falla Masiva

INFORMA SIX

"Sr(a) XXX, estamos realizando mantenciones en su sector, lo que podría provocar intermitencia en sus servicios. La hora de término de los trabajos es XX: XX hrs. Le pedimos disculpas por las molestias que esta situación le pueda generar."

En esta situación, NO corresponde ingresar una visita técnica puesto que ya hay trabajos programados en el sector.

En caso de que el cliente solicite una compensación por el tiempo que se vio afectado su servicio, debes apoyarte con el procedimiento [DESCUENTO DE DÍAS SIN SERVICIO](#).

CLIENTE CON MÁS DE 48 HORAS DE TRABAJOS "Escalado a redes"

Si cliente se contacta y han pasado más de 48 horas desde la fecha de inicio del trabajo, debes escalar caso al correo: coordinadorecallcenter@vtr.cl

FORMATO DE CORREO:

- ✓ ASUNTO: Cliente lleva afectado por un problema de redes agrupado más de 48 Horas
- ✓ CONTENIDO: ID_FEN: Incorporar el número de ID de FEN
- ✓ PROBLEMA: Incorporar el problema
- ✓ FECHA_PROBLEMA: Incorporar la fecha del problema

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 2 Falla Masiva

INFORMA

“Sr(a) XXXX, su caso ha sido escalado a un área especialista, quienes resolverán el inconveniente en un plazo máximo de 24 horas.”

REGISTRA

HFC MAS / TECNICO / VENTA CRUZADA/INTERNET/ ESCALADO A REDES

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



INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 2 Falla Masiva

Si se descarta una falla masiva y/o escalado-red, se debe
continuar el procedimiento en el paso 3

ESTADO DE CABLE MÓDEM

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 3 Estado de Cable Módem

Explicar la revisión sobre el estado del cable módem

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 paso 3 completo

3.1- Revisar el estado del cable módem en BEC en la sección “Información técnica Internet”.

Información Técnica Internet

Reintentar

Ayer Hoy Semana

Estado del CM	online
Reinicios del CM	0
IP del CM	10.92.2.51
Tiempo de operacion del CM	1530776
Conteo de equipos locales	2
Máx. de equipos locales	5
Máx. aprendidas localmente	5
Tiempo del ultimo cambio CM	2022-07-12T00:55:27.527-04:00
Ultimo estado del CM	other
Nombre del CMTS	LFLO 7-8i

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 3 Estado de Cable Módem

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).



SI LAS CONDICIONES SON CORRECTAS Y EL ESTADO DEL CABLEMODEM SIGUE OFFLINE

Solicitar al cliente hacer reset eléctrico (desconectar y volver a conectar el cable módem a la electricidad).

“Sr(a) XXX, le pido por favor desenchufar el modem de la electricidad y luego volver a conectarlo. Esto puede tardar unos minutos, espere en línea mientras revisamos el estado de tu módem.”

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 3 Estado de Cable Módem

1. Refrescar la pantalla de BEC para hacer seguimiento al estado del CM.
El ejecutivo debe esperar máximo 5 minutos desde confirmación del reset eléctrico.



Estado del CM ONLINE : continuar con el paso 5

Estado del CM OFFLINE

- 1.1. Ingresar una Solicitud de Servicio de Reparación del tipo Cablemódem Offline.
- 1.2. Agendar de acuerdo a lo coordinado con el cliente en línea, informar:

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 3 Estado de Cable Módem

“Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta 1 hora y media. 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.

REGISTRA

Se ingresa Visita técnica por motivo de **“Cable modem o EMTA no enciende”** y luego dejas el registro en tipifica: HFC MAS / TECNICO / VENTA CRUZADA/ INTERNET/Cable modem o EMTA no enciende.

Observación: **“CM Offline post reset eléctrico”**

Nombre de la persona que atendemos

Motivo de atención/llamada

Información entregada

Gestión realizada

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 3 Estado de Cable Módem

SI LAS CONDICIONES SON CORRECTAS Y EL ESTADO DEL CABLEMODEM SIGUE ONLINE

3.5- Revisar si el CM cuenta con IP, esto lo revisas directo en Web Bec



The screenshot displays the 'Información Técnica Internet' (Internet Technical Information) page. At the top, there is a 'Reintentar' (Retry) button. Below it, three status indicators are shown: 'Ayer' (Yesterday) with a grey circle, 'Hoy' (Today) with a red circle, and 'Semana' (Week) with a grey circle. The main content area lists several technical details:

Información Técnica Internet	
Estado del CM	online
Reinicios del CM	0
IP del CM	10.92.2.51
Tiempo de operación del CM	1530776
Conteo de equipos locales	2
Máx. de equipos locales	5

The 'IP del CM' row is highlighted with a red rectangular border.

Si tiene IP numérica: se debe continuar con las revisiones en el **paso 4. ESTADO DE DOMICILIO**

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 3 Estado de Cable Módem

SIN IP

3.6- Si de todos modos el inconveniente continúa, se debe ingresar una Solicitud de Servicio y Agendar de acuerdo a lo coordinado con el cliente en línea, informar:

“Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta 30 minutos.”
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 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.

REGISTRA

Se crea visita técnica en SUR → No conecta

HFC MAS / TECNICO / VENTA CRUZADA/ INTERNET/NO CONECTA

Nombre de la persona que atendemos

Motivo de atención/llamada

Información entregada

Gestión realizada

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 4 Estado del Domicilio

Este paso permite revisar los estados de los equipos en el domicilio.

Revisar en BEC el estado del semáforo “Estado del Domicilio”.

Explicar la revisión sobre el estado de la instalación en el domicilio

Sr(a) XXX, ahora pasaremos a revisar alertas a nivel de su domicilio. Si hubiesen, será necesario enviar un técnico a su domicilio.

Realizar paso 4 completo

Luego de hacer la revisión del semáforo.



INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 4 Estado del Domicilio

Si el semáforo es VERDE: continuar con las revisiones en el paso

4.1 Si el color del semáforo es ROJO, se debe ingresar una orden técnica de Servicio para Reparación, del tipo **“Intermitencia”** Incluir siempre en la observación.

4.2- Agendar de acuerdo con lo coordinado con el cliente en línea informando 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”.

4.3. Informar

“Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta 90 minutos.”
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.

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 4 Estado del Domicilio

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.

REGISTRA

Se crea visita técnica en SUR → Intermitencia

HFC MAS / TECNICO / VENTA CRUZADA/ INTERNET/INTERMITENCIA

Observación: Nombre del cliente + Motivo de la llamada + Información revisada/informada por cada paso + Plazos

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 5 Velocidad

Revisar que el Aprovisionamiento de la Velocidad contratada por el cliente sea la misma que aparece aprovisionada en SUR.

Explicar la revisión sobre la entrega de velocidad correcta

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 paso 5 completo

5.1- En BEC ir a la sección “Información plataforma” y Revisar si hay inconsistencias entre la velocidad de SUR y BEC.

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 5 Velocidad

CRM - Claro CL - - Google Chrome

No seguro | http://10.94.200.64/CRMLATAM/zntjsp/NCRR0000.iface

1.NUM CLIENTE 17768527-5

Cliente 17768527-5 Nombre ARIEL MORALES CHAMORRO Correo ariel.morales@claro.com.ve

Tipo PERSONA Estado Cliente Activo F. Alta 20-Apr-2023 Categoría Normal Afinidad Afinidad

Cuenta	Dirección	Producto	Acciones
17768527-5 (1)			
CTA PRINCIPAL (1)			
[VHFC]	CALLE JUAN DE BARROS - NUMERO:3885 NUMERO INT:B, QUINTA NORMAL		
		Banda	

Principal Cliente Productos Ordenes Facturación Atenciones

Productos

Productos	F. Alta	Tecnología	Familia	Estado	Canal Venta	Costo	Descuentos	Estado	Telefono
1 Play Internet Full 500 Megas - VHFC	20-Apr-2023	VHFC				\$20.990	\$0	ACTIVO	
04-2023 Internet 600-16 - VHFC	20-Apr-2023	VHFC	Banda Ancha	Por Facturar	Portal	\$20.990	\$0	ACTIVO	
Adicionales	20-Apr-2023	VHFC				-\$10.000	\$0		

Ordenes Pendientes

Número de Atención	Fecha de ingreso	Folio modulo	Tipo de Movimiento	Estado orden	Fecha de Agendación
--------------------	------------------	--------------	--------------------	--------------	---------------------

Información Plataforma

[Reintentar](#)

Entrenamiento Técnico Comercial

ClaroVTR

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 5 Velocidad

5.2- Solo en el caso en que la velocidad de BEC sea menor a la de SUR se debe Re-aprovisionar.

- El ejecutivo debe ingresar al link: <https://apps.grupokonecta.com/t2/index.php> de KT2 con usuario y contraseña.



Konecta

KT2 App

Claro

USUARIO 15110989-6

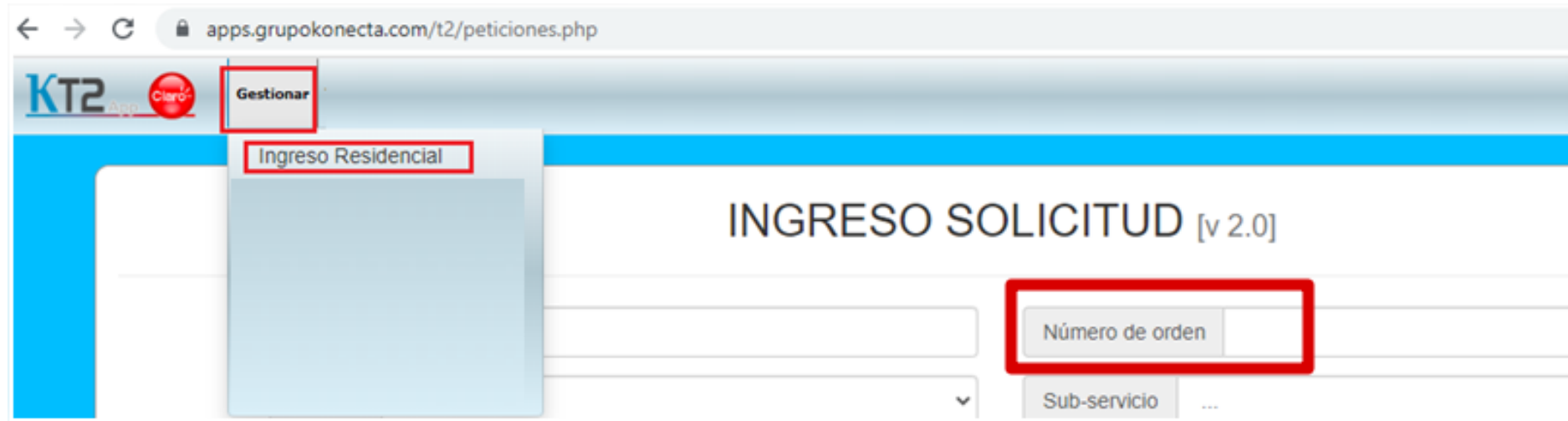
CONTRASEÑA *****

INGRESAR

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 5 Velocidad

Luego seleccionar en “Gestionar”



The screenshot shows a web browser window with the URL `apps.grupokonecta.com/t2/peticiones.php`. The page features a blue header with the 'KT2' logo and a 'Gestionar' button highlighted with a red box. Below the header, a dropdown menu is open, showing 'Ingreso Residencial' highlighted with a red box. The main content area is titled 'INGRESO SOLICITUD [v 2.0]'. It contains a form with several input fields. The 'Número de orden' field is highlighted with a red box. Below it, there is a 'Sub-servicio' dropdown menu.

El Numero de Orden debe ser la OT de sur con la cual se instalaron los servicios.

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 5 Velocidad

INGRESO SÓLICITUD [v 2.0]

Rut Cliente	9.081.689-6	Número de orden	12312312
Servicio	Otros Soporte Residencial	Sub-servicio	VTR Corrección de Velocidad
Actividad	Instalación	Región	RM Metropolitana
Bandeja	Bandeja VTR		
Observación	corregir velocidad , cliente tiene 500 megas en SUR y 200 megas provisionados. (Máximo 200 caracteres) 79		

Detalle de equipos (Máx 6)

Agregar

Quitar

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 5 Velocidad

- En sub-servicio debes usar **VTR corrección de velocidad**, en observaciones, poner la gran cantidad de datos posibles.
- Luego pincha en enviar petición, infórmale al cliente que esta corrección puede demorar hasta 20 minutos, por tanto, lo volveremos a contactar.

Utiliza el siguiente Script:

Sr(x) XXX, le informo que volveremos a contactarlo en un plazo de 20 minutos, esto con el fin de asegurar que su servicio este en la velocidad contratada.

Registra

HFC MAS / TECNICO / VENTA CRUZADA/ INTERNET/INTERMITENCIA

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 5 Velocidad

Detalle de equipos (Máx 6) Agregar Quitar

TIPO	MTA MAC	ID PON	HFC MAC	SN DECO	AN DECO	Modelo	DOCSIS	SITUACIÓN
Enviar Petición								

- Nuevamente revisa en BEC WEB, ir a la sección “Información plataforma” y Revisar que las velocidades de SUR y BEC sean la contratada.

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

5.4. Si el equipo es compatible (semáforo verde), se debe revisar el tipo de conexión.

Revisar en BEC que el servicio siempre esté en modo NAT dentro de la sección “Información plataforma”, en el concepto Routing Mode:

Información Plataforma

Reintentar

Características	Plataforma
Velocidad contratada	1500M
Marca	ARRIS
Modelo	TG2482A
Routing Mode	NAT
Velocidad bajada	1500M

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 5 Velocidad

5.5. Verificar con el cliente si el inconveniente que presenta es por Wifi o conectado directo al Cable de red.

a) Si es por WiFi Se debe continuar en el paso **6 CONECTIVIDAD WIFI**.

b) Si es a través de Cable de red se debe revisar con el cliente que contenga todos los componentes instalados por el equipo de terreno en su proceso de instalación, estos deben ser los originales (tales como cable de red, etc)

5.6. Verificar modelo del equipo en BEC. Recuerda que si es NextGen Puede aparecer con el código TG2482a

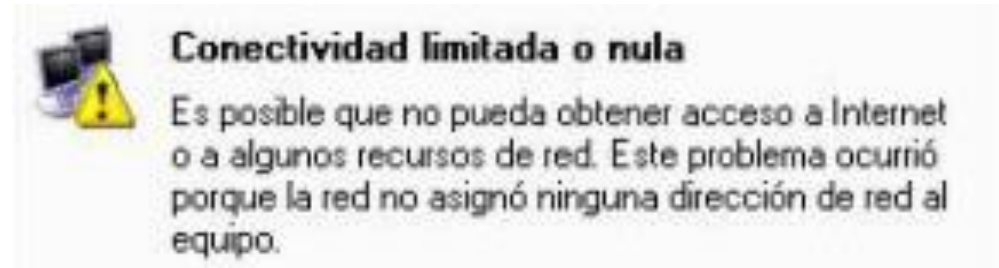
Información Plataforma	
 Reintentar	
Características	Plataforma
Velocidad contratada	1500M
Marca	ARRIS
Modelo	TG2482A
Routing Mode	NAT
Velocidad bajada	1500M

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 5 Velocidad

5.7. Si la compatibilidad de tarjeta está OK, se debe revisar si se conecta a VPN, la configuración correcta del Proxy e IP Fija

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



INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

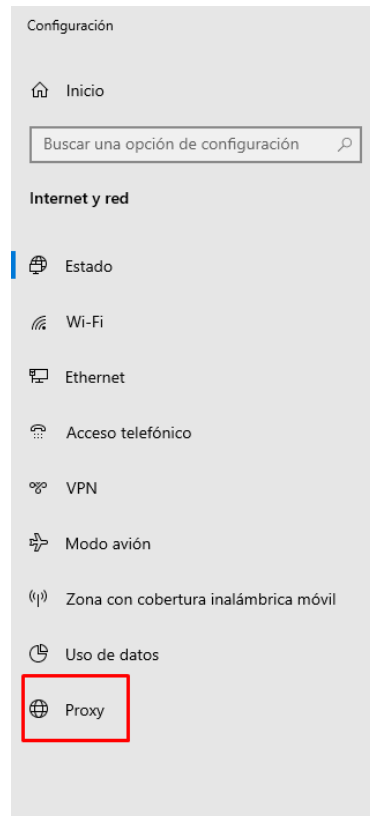
Paso 5 Velocidad

SI EL CLIENTE INDICA QUE SÍ UTILIZA VPN

Cómo deshabilitar PROXY

1- Pinchar INICIO y luego CONFIGURACIÓN

2- Seleccionar PROXY



Estado

Estado de la red



Estás conectado a Internet

Si tienes un plan de datos limitado, puedes definir una conexión de uso medido para esta red o cambiar otras propiedades.

[Cambiar propiedades de conexión](#)

[Mostrar redes disponibles](#)

Cambiar la configuración de red

 **Cambiar opciones de adaptador**
Visualiza los adaptadores de red y cambia la configuración de conexión.

 **Opciones de uso compartido**
Para las redes a las que te conectas, decide qué quieres compartir.

 **Solucionador de problemas de red**
Diagnostica y soluciona problemas de red.

¿Tienes alguna pregunta?

[Actualización del adaptador o controlador de red](#)

[Encontrar mi dirección IP](#)

[Solución de problemas de conexión de red](#)

[Obtener ayuda](#)

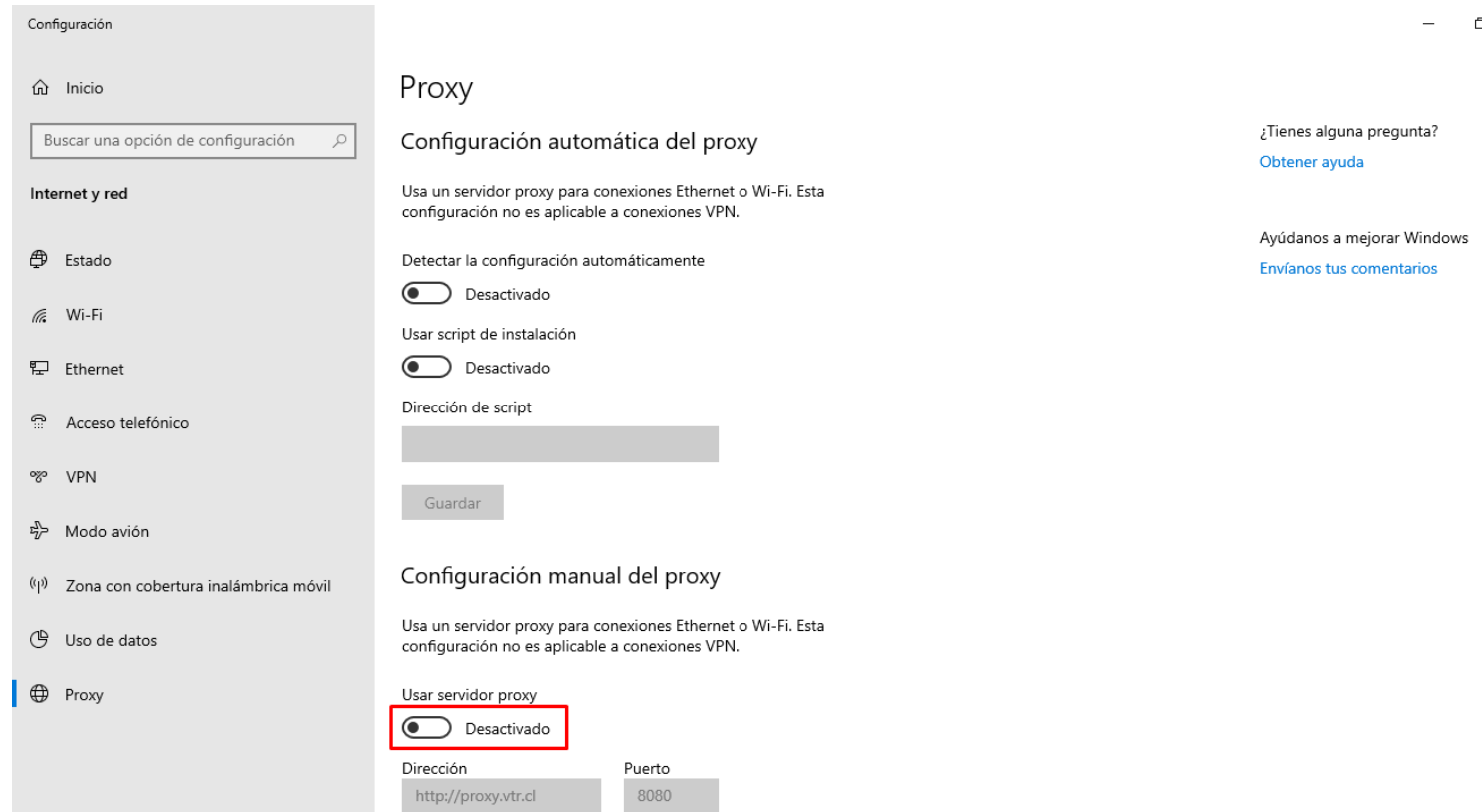
Ayúdanos a mejorar Windows

[Envíanos tus comentarios](#)

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 5 Velocidad

3. Desactivar el servidor PROXY



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

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 5 Velocidad

SI, CLIENTE PUEDE NAVEGAR

Informa:

“XXX el inconveniente que presentas no es del servicio de internet, sino de la VPN utilizada. Te recomiendo contactarte con el administrador que te provee este servicio para poder solucionarlo”

Registra

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

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

Observación: Nombre del cliente + Motivo de la llamada + Información revisada/informada por cada paso + Plazos



INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 5 Velocidad

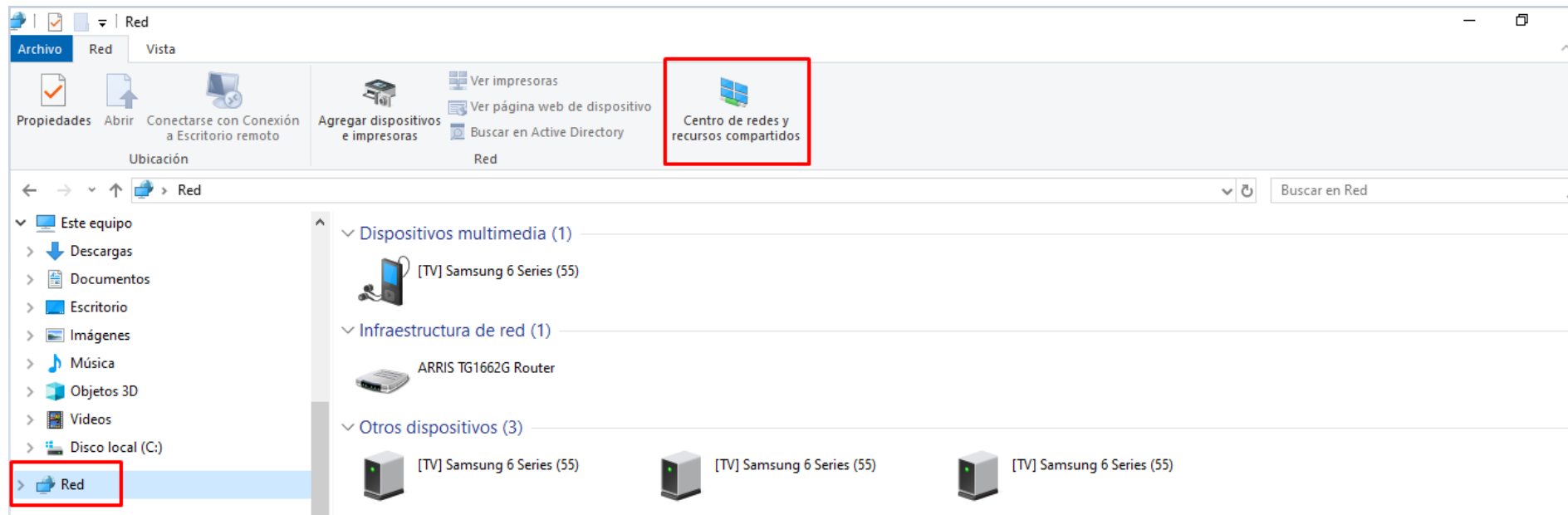
SI EL CLIENTE NO PUEDE NAVEGAR

Consultar si tiene configurada la IP Fija. Si no hay claridad, revisar la siguiente configuración de Red en el equipo:

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

1.1 Pinchar **INICIO** y luego **CONFIGURACIÓN**

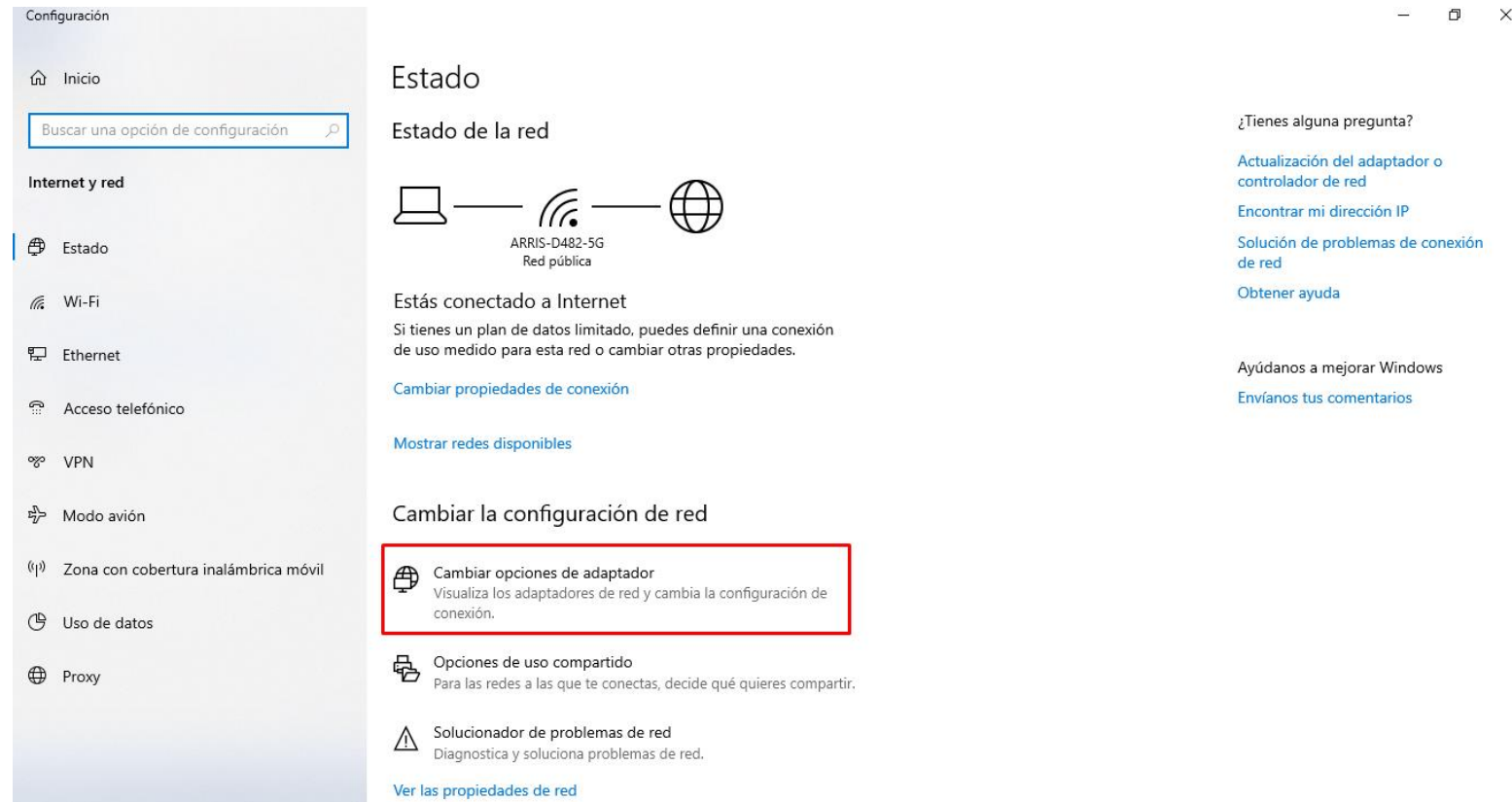
También puede acceder en **RED** y luego seleccionar **CENTRO DE REDES Y RECURSOS COMPARTIDOS**.



INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 5 Velocidad

1.2. Pinchar en **CAMBIAR CONFIGURACIÓN DEL ADAPTADOR** (Win) / Red (MAC).



Configuración

Inicio

Buscar una opción de configuración

Internet y red

- Estado
- Wi-Fi
- Ethernet
- Acceso telefónico
- VPN
- Modo avión
- Zona con cobertura inalámbrica móvil
- Uso de datos
- Proxy

Estado

Estado de la red

ARRIS-D482-5G
Red pública

Estás conectado a Internet

Si tienes un plan de datos limitado, puedes definir una conexión de uso medido para esta red o cambiar otras propiedades.

[Cambiar propiedades de conexión](#)

[Mostrar redes disponibles](#)

Cambiar la configuración de red

- Cambiar opciones de adaptador**
Visualiza los adaptadores de red y cambia la configuración de conexión.
- Opciones de uso compartido
Para las redes a las que te conectas, decide qué quieres compartir.
- Solucionador de problemas de red
Diagnostica y soluciona problemas de red.

[Ver las propiedades de red](#)

¿Tienes alguna pregunta?

- [Actualización del adaptador o controlador de red](#)
- [Encontrar mi dirección IP](#)
- [Solución de problemas de conexión de red](#)
- [Obtener ayuda](#)

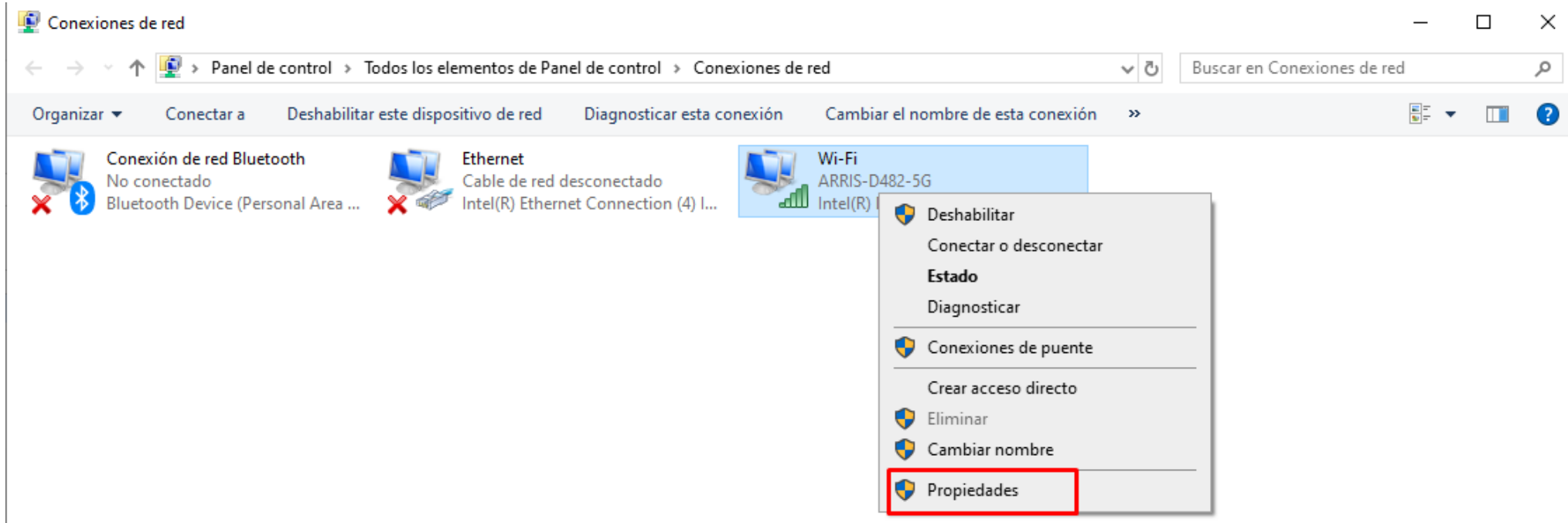
Ayúdanos a mejorar Windows

[Envíanos tus comentarios](#)

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 5 Velocidad

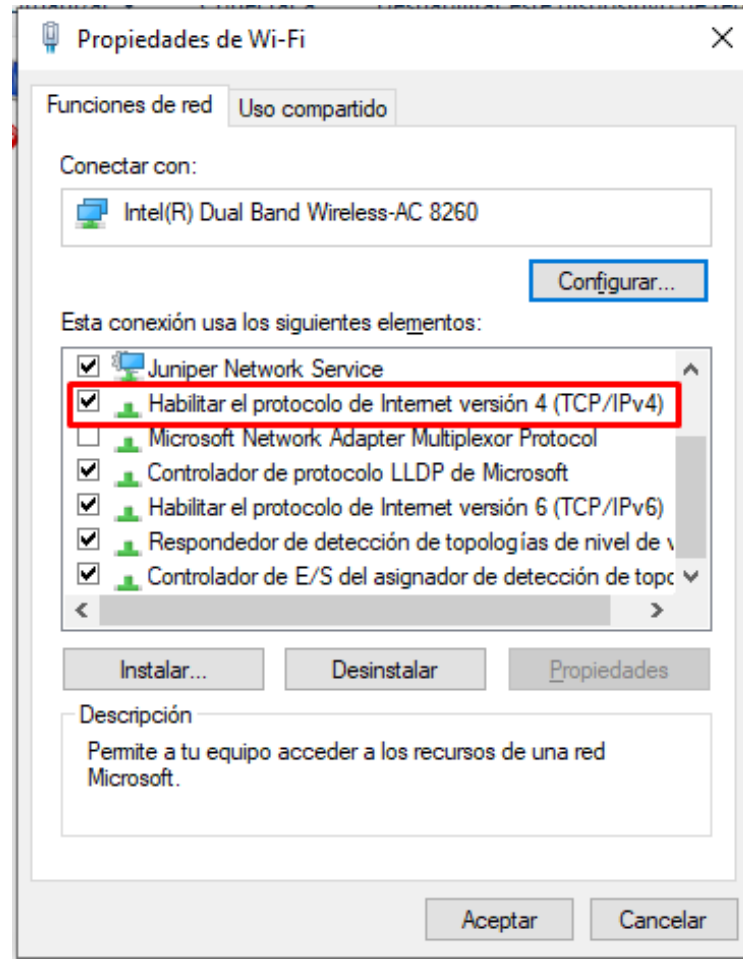
1.3. Pinchar con botón derecho sobre la conexión actual del dispositivo WIFI Hacer clic en PROPIEDADES



INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 5 Velocidad

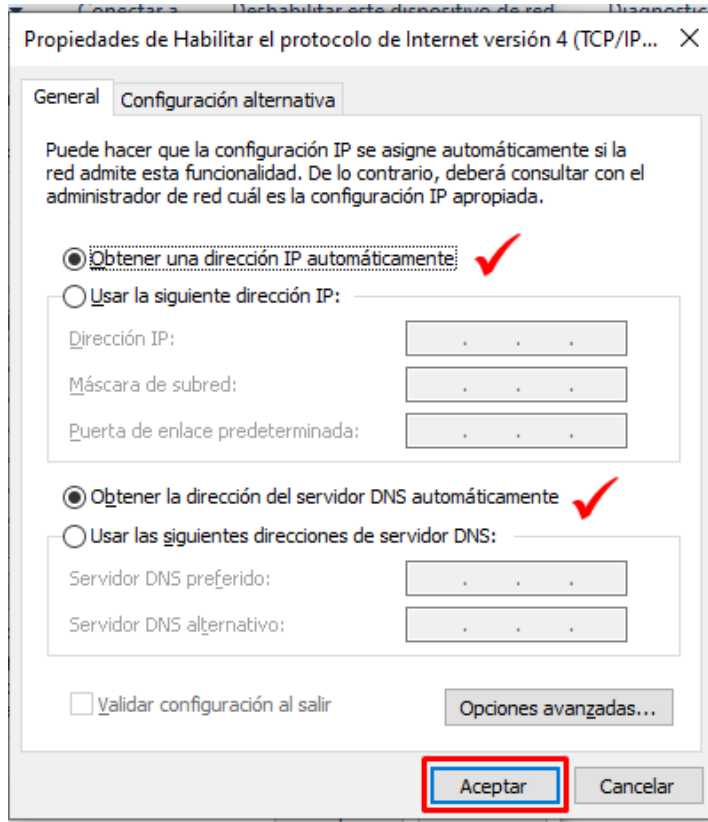
1.4. Doble clic sobre HABILITAR PROTOCOLO DE INTERNET TCP/IPv4



INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 5 Velocidad

1.5. 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.

1.6 Informa:

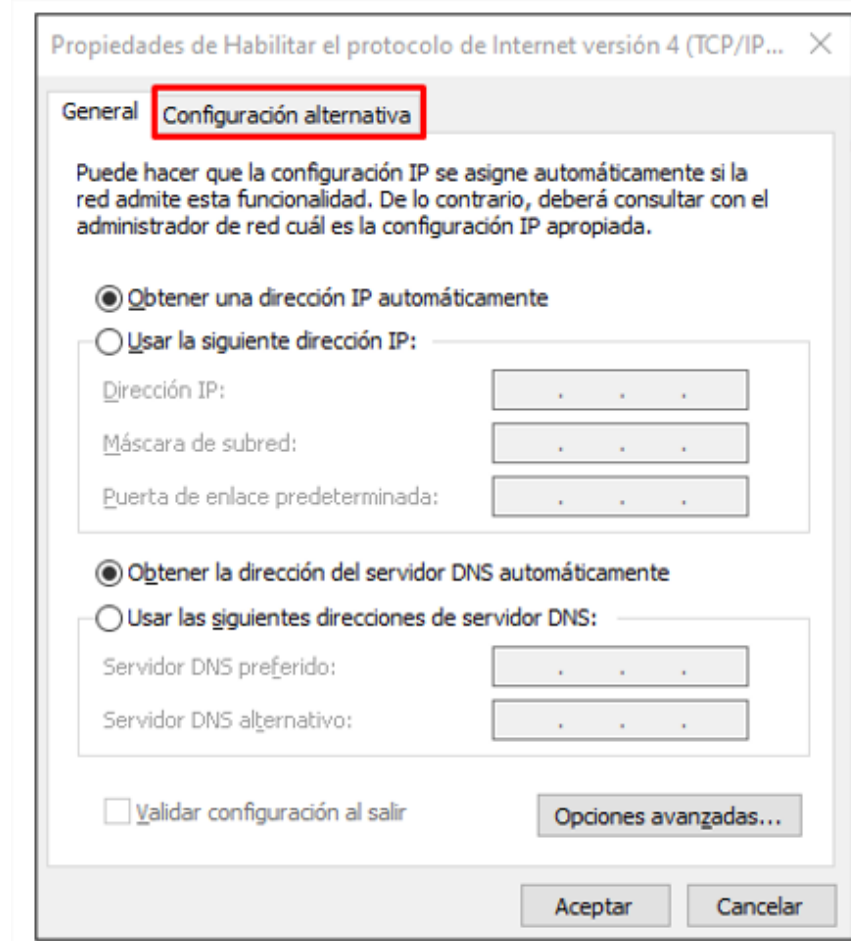
“Sr(a) XXX para navegar con la red CLARO es necesario dejar la configuración en automático, si no puede por uso de VPN, debe contactarse con el soporte de su empresa”

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 5 Velocidad

SI EL CLIENTE INDICA QUE NO UTILIZA VPN

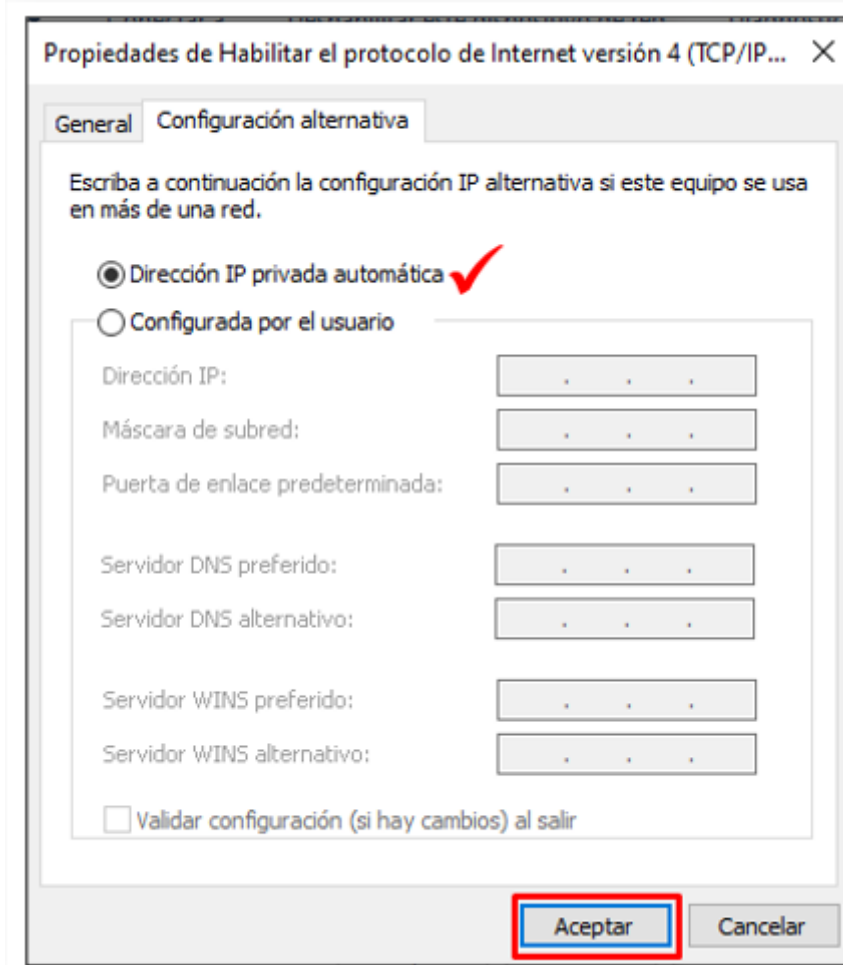
1- Ir a la pestaña “Configuración Alternativa”



INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 5 Velocidad

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



Confirmar con el cliente que tenga acceso a internet ingresando a cualquier página.

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 5 Velocidad

SI EL CLIENTE PUEDE NAVEGAR

Informa

“XXX el inconveniente que presentas no es del servicio, sino de la configuración de su equipo. Te recomendamos mantener esta configuración para que navegues correctamente”

SI EL CLIENTE NO PUEDE NAVEGAR

Se debe preguntar si sus dispositivos conectados a Wifi tienen conexión y velocidad correctas.

Wifi NO funciona correctamente → Recomendar reiniciar dispositivo e ir al “PASO 6 → CONECTIVIDAD WIFI

Wifi SÍ funciona correctamente → Reiniciar dispositivo

INGRESO DE ORDEN TECNICA (VT) POR PROBLEMA CONECTIVIDAD / SIN SERVICIO DE INTERNET

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 5 Velocidad

1- Ingreso de solicitud en SUR. Incluir siempre en la observación: “Paso 5: Revisar configuración de equipo conectado a cable de red y descartar problemas”

1.1 Ingresar en CRM Pyme, ingresa el RUT del cliente

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

1.3 Selecciona el servicio afectado, en este caso, Internet. Presiona el botón <Siguiente>

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

The screenshot shows the 'Tipificacion' (Classification) tab of the ClaroVTR SUR system. The interface includes a navigation bar with tabs: Servicio, Tipificacion (active), Sondeo, Resolución, and Resumen. On the left, there are several form fields: 'Origen de reclamo:' with a dropdown menu showing 'Selecciona una opción'; 'Tipo de Falla:' with a dropdown menu showing 'FALLA NORMAL'; 'Tipificacion:' with a dropdown menu showing 'Selecciona una opción'; 'Medio de Envio:' with a dropdown menu showing 'SMS'; 'Dato Medio de Envio:' with an empty text field; 'Reportado por:' with an empty text field; and 'Telefono Contacto:' with a text field containing '85-1'. On the right, there is a large text area labeled 'Anotaciones:' with a red border. The form fields are highlighted with red rectangles.

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 5 Velocidad

1. selecciona pregunta de validación, y luego pincha escalar

El diagrama muestra el flujo de la interfaz de usuario. A la izquierda, un panel con el título "Generar visita técnica" contiene una sección "Respuesta" con un botón "Escalar" rodeado por un recuadro rojo. Una flecha azul apunta a la derecha hacia un panel de "Confirmación". Este panel muestra el mensaje "Esta opción escalará el ticket. ¿Desea continuar?" y dos botones: "Aceptar" (rodeado por un recuadro rojo) y "Cancelar".

INFORMA

Sr(a) XXX, dado que las revisiones que hicimos en nuestros sistemas arrojan que toda la instalación CLARO está correcta en su domicilio, se hace necesario que vaya un técnico a revisar en terreno. Es mi deber informarle, que, si se verifica que el inconveniente lo presentan sus dispositivos, esta visita se cobrará en la próxima boleta por \$20.000

Si Acepta visita informa el siguiente script:

“Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta 90 minutos.”

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 6 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

Si el inconveniente persiste, se debe continuar con las revisiones

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 6 Conectividad Wifi

IMPORTANTE: Esta revisión, aplica sólo para equipos NextGen, por lo que es necesario, revisar en BEC el modelo de equipo que tiene el cliente.

Información Plataforma	
Reintentar	
Características	Plataforma
Velocidad contratada	1500M
Marca	ARRIS
Modelo	TG2482A
Routing Mode	NAT
Velocidad bajada	1500M

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 6 Conectividad Wifi

6.18- Copiar la MAC Cable Modem desde **BEC WEB**.

	DATOS DEL CLIENTE	RUT cliente 5454081-9	MAC CM 1835D19173A3	Serie MAC D-BOX IPTV E22CGR202001629	E22CGR202001629
		ID Vivienda 1291283	MAC MTA 1835D19174A4	E22CGR202001670	E22CGR202001629
				E22CGR202001723	E22CGR202001629

Fallas Masivas
 Reintentar

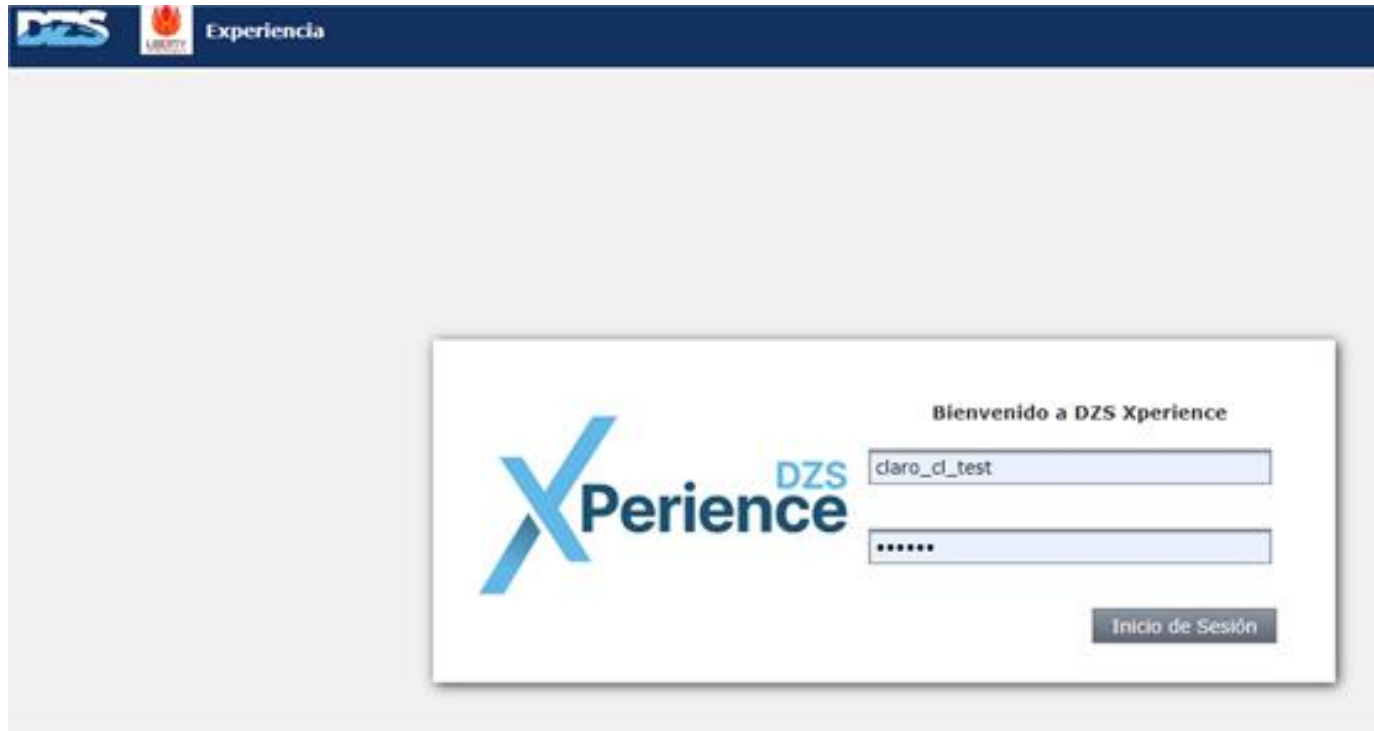
FEN **SIX**

No hay FEN asociado a este cuadrante

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 6 Conectividad Wifi

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



Bienvenido a DZS Xperience

claro_cl_test

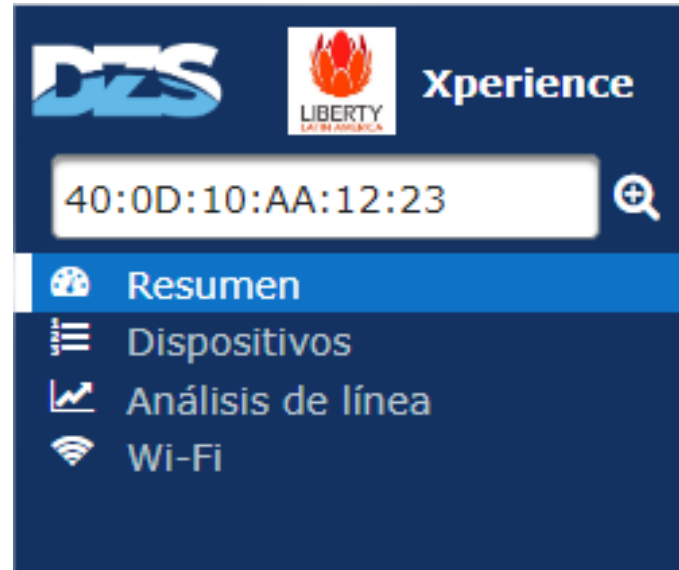
.....

Inicio de Sesión

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 6 Conectividad Wifi

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.

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 6 Conectividad Wifi

SIN EXTENSOR

Administrar Credenciales

Reiniciar

Reiniciar Control Parental

Test de velocidad: *Hace 17 horas*

Bajada

Subida

Latencia

Jitter

N/A

N/A

27 ms

N/A

Plan de Servicio:

Nombre

Bajada

Subida

5

5

1

Reiniciar driver Wi-Fi

Reiniciar AP

AP Principal

Conectado

Id del AP

Modelo

Firmware del AP

Versión del Agente

IP pública

Dirección MAC

Último reinicio

Última subida de datos

2.4GHz SSID

5GHz SSID

Grupos de Configuración

40:0D:10:AA:12:23

COMMScope TG2492LG-N...

9.1.103DV8W

2.11.4

190.44.62.144

00:00:CA:01:02:03

hace 27 días

hace 6 minutos

VTR-8907466

VTR-8907466

10

CON EXTENSOR

Reiniciar driver Wi-Fi

Reiniciar AP

AP Principal

Conectado

Id del AP

Modelo

Firmware del AP

Versión del Agente

IP pública

Dirección MAC

Último reinicio

Última subida de datos

2.4GHz SSID

5GHz SSID

Grupos de Configuración

18:35:D1:8A:8E:FB

COMMScope TG2492LG-N...

9.1.103DV8AK2

3.2.3

186.156.170.235

00:00:CA:01:02:03

hace 14 días

hace 55 minutos

VTR-5941001

VTR-5941001

14

Reiniciar driver Wi-Fi

Reiniciar AP

Extensor

Conectado

Id del AP

Modelo

Firmware del AP

Versión del Agente

Backhaul

Dirección IP

Dirección MAC

Último reinicio

Última subida de datos

2.4GHz SSID

5GHz(Fh) SSID

2006DFC000296

Sercomm RP362M-L

V1.00.00.022

3.0.2

5GHz -68

192.168.0.7

E0:0E:E4:2C:29:EB

hace 15 días

hace 50 minutos

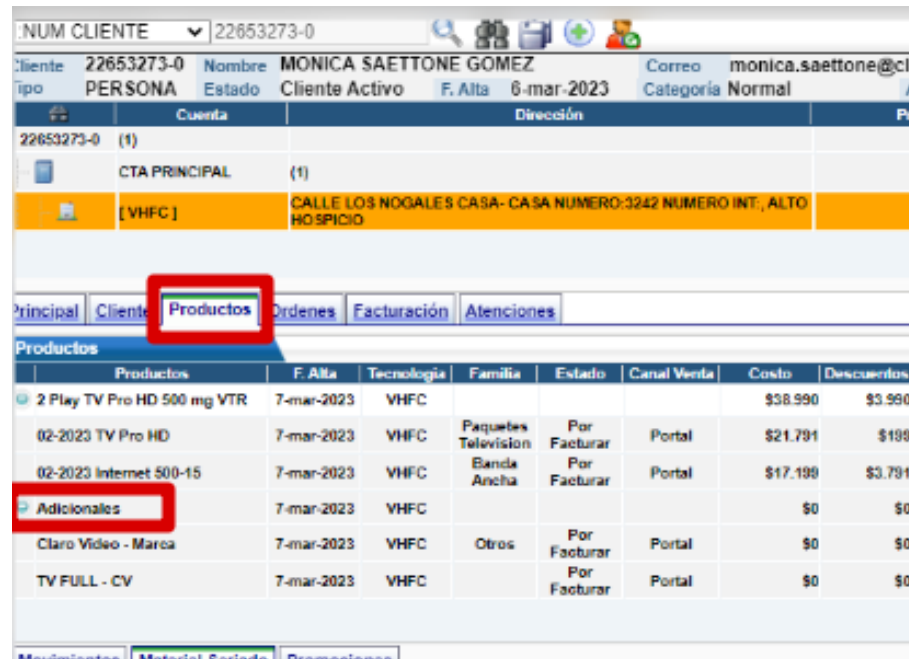
VTR-5941001

VTR-5941001

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 6 Conectividad Wifi

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 Sercomm RP362M**.



NUM CLIENTE	22653273-0							
Cliente	22653273-0	Nombre	MONICA SAETTONE GOMEZ			Correo	monica.saettone@cl	
Tipo	PERSONA	Estado	Cliente Activo			F. Alta	6-mar-2023	
						Categoría	Normal	
Cuenta		Dirección						
22653273-0 (1)								
CTA PRINCIPAL (1)								
[VHFC]		CALLE LOS NOGALES CASA- CASA NUMERO:3242 NUMERO INT: ALTO HOSPICIO						
Principal Cliente Productos Ordenes Facturación Atenciones								
Productos								
	Productos	F. Alta	Tecnología	Familia	Estado	Canal Venta	Costo	Descuentos
	2 Play TV Pro HD 500 mg VTR	7-mar-2023	VHFC				\$38.990	\$3.990
	02-2023 TV Pro HD	7-mar-2023	VHFC	Paquetes Television Banda Ancha	Por Facturar	Portal	\$21.791	\$199
	02-2023 Internet 500-15	7-mar-2023	VHFC		Por Facturar	Portal	\$17.199	\$3.791
	Adicionales	7-mar-2023	VHFC				\$0	\$0
	Claro Video - Marca	7-mar-2023	VHFC	Otros	Por Facturar	Portal	\$0	\$0
	TV FULL - CV	7-mar-2023	VHFC		Por Facturar	Portal	\$0	\$0
Moduladores Material Cariclos Documentos								

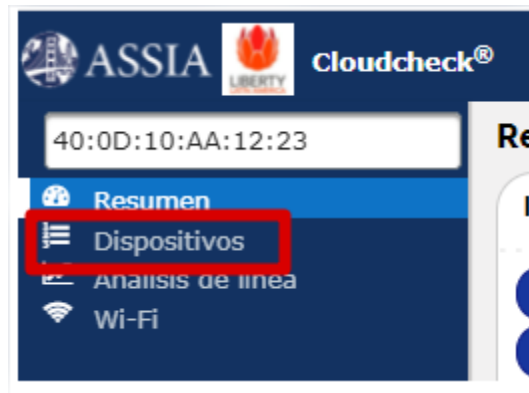
6.23- Si no tiene Extensor contratado, continuar con el paso 6.24

6.24- Pinchar el concepto “Dispositivos”.

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 6 Conectividad Wifi

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.



The image shows a web browser interface for Cloudcheck. The top navigation bar includes the Cloudcheck logo, a search bar, and a user profile section. The main content area is divided into two sections: 'Visión General' (General View) and 'Interfaces del AP' (AP Interfaces). The 'Interfaces del AP' section is highlighted with a red rectangle.

Visión General	
Estado	Conectado
Tipo	Router
Nombre	COMMScope TG2492LG-NA (...AA:12:23)
Firmware del AP	9.1.103DV8AK2
Versión del Agente	3.2.3
IP pública	190.44.62.144
IP de gestión	190.44.62.144
Id dispositivo	40:0D:10:AA:12:23
Dirección MAC	00:00:CA:01:02:03
Última subida de datos	hace 42 minutos
Último reinicio	hace 4 días

Interfaces del AP	
2.4GHz	
SSID	VTR-8907466
BSSID	40:0D:10:AA:12:21
Canal	11 (20 MHz)
Modo Actual	802.11b+g+n
5GHz	
SSID	VTR-8907466
BSSID	40:0D:10:AA:12:27
Canal	161 (80 MHz)
Modo Actual	802.11a+n+ac

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 6 Conectividad Wifi

6.26- Volver a cloudcheck, a pestaña de “Descripción general” e ir a Administrar credenciales, esto con el fin de unificar redes.

Se abrirá un pop-up.

SmartWiFi® Portal

18:35:D1:8A:8E:FB

Resumen de línea 18:35:D1:8A:8E:FB en 2023-04-18 09:11:21-04:00 América/Santiago [Actualizar](#)

Identificación de línea 18:35:D1:8A:8E:FB ✓ En línea La última carga fue hace 40 minutos

Administrar credenciales (highlighted)

Plan de servicio

Nombre	200 Mega Residencial
Descargar	200Mbps
Subir	7Mbps
Latencia	N/A
Estar nervioso	N/A
marca de tiempo	N/A

banda ancha N/A

Enlace pálido Tipo Cable

Dispositivos en pausa: 0

Reiniciar controlador Wi-Fi **Reiniciar AP**

Punto de acceso raíz ✓ En línea

Identificación de AP

Modelo	18:35:D1:8A:8E:FB
Firmware AP	COMMScope TG2492LG-NA
Versión del agente	9.1.103DVBK2
3.2.3	
IP pública	186.156.170.235
IP de gestión	186.156.170.235
Dirección MAC	00:00:CA:01:02:03
Último reinicio conocido	hace 2 días
Última carga	hace 40 minutos
SSID de 2,4 GHz	prueba
SSID de 5 GHz	prueba
Grupos de configuración	dieciséis

Reiniciar controlador Wi-Fi **Reiniciar AP**

extensor ✓ En línea

Identificación de AP

Nombre	2008DFC000296
Modelo	SERCOMM RP362M-L (2C:29:EB) (...2C:29:ED)
Categoría	Sercomm RP362M-L
versión del sistema operativo	DESCONOCIDO
Firmware AP	V1.00.00.022
Versión del agente	3.0.2
red de retorno	5 GHz
dirección IP	192.168.0.5

Dispositivos en pausa:

- ...SERIE 7 (43) (...7C:C6:C4)
- HubTV (...FA:1A:CE)
- HubTV (...FA:08:AC)
- ...WIN (F7:2B:D9) (...F7:2B:D9)
- EERO (F4:8C:80) (...F4:8C:80)
- ARRIS (8A:8F:00) (...8A:8F:00)
- ...WIN (48:C5:4B) (...48:C5:4B)

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 6 Conectividad Wifi

- 6.27** Ingresar la clave solicitada por el cliente en Nueva Password y Confirmar Password. Luego hacer clic en “Aplicar”.
- Clave debe contener mínimo 8 caracteres, que incluyan letras (A-Z) y números (0-9)

Plan de servicio banda ancha Enlace pálido Dispositivos en pausa: 0

Gestión básica de credenciales

Red: Principal

SSID diferente por banda: ☐

Activado: ☒

SSID ⓘ: prueba

Nueva contraseña ⓘ:

Confirmación de contraseña:

Seguridad: SeguridadWpaWpa2Personal

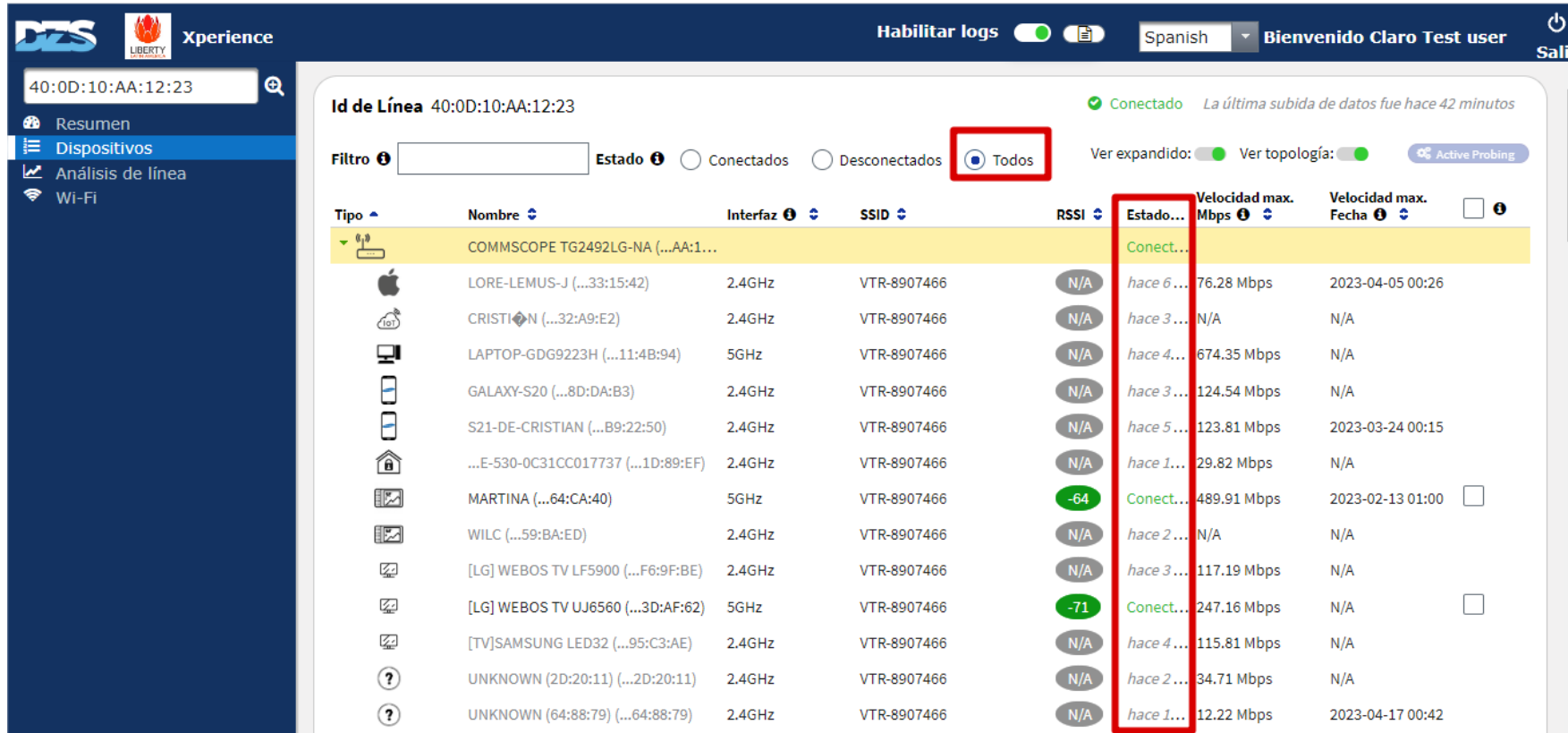
Cifrado: CifradoAes

Cancelar Aplicar

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 6 Conectividad Wifi

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



The screenshot shows the cloudcheck interface for a ClaroVTR user. The left sidebar contains navigation options: Resumen, Dispositivos (selected), Análisis de línea, and Wi-Fi. The main area displays a list of devices connected to the network. The filter is set to 'Todos' (highlighted with a red box). The 'Estado' column (highlighted with a red box) shows the connection status of each device. The table lists various devices, including a COMMScope, an Apple device, and several laptops and TVs, along with their IP addresses, interfaces, SSIDs, and connection speeds.

Tipo	Nombre	Interfaz	SSID	RSSI	Estado	Velocidad max. Mbps	Velocidad max. Fecha
	COMMScope TG2492LG-NA (...AA:1...				Conect...		
Apple	LORE-LEMUS-J (...33:15:42)	2.4GHz	VTR-8907466	N/A	hace 6...	76.28 Mbps	2023-04-05 00:26
IoT	CRISTI...N (...32:A9:E2)	2.4GHz	VTR-8907466	N/A	hace 3...	N/A	N/A
Laptop	LAPTOP-GDG9223H (...11:4B:94)	5GHz	VTR-8907466	N/A	hace 4...	674.35 Mbps	N/A
Phone	GALAXY-S20 (...8D:DA:B3)	2.4GHz	VTR-8907466	N/A	hace 3...	124.54 Mbps	N/A
Phone	S21-DE-CRISTIAN (...B9:22:50)	2.4GHz	VTR-8907466	N/A	hace 5...	123.81 Mbps	2023-03-24 00:15
Home	...E-530-0C31CC017737 (...1D:89:EF)	2.4GHz	VTR-8907466	N/A	hace 1...	29.82 Mbps	N/A
TV	MARTINA (...64:CA:40)	5GHz	VTR-8907466	-64	Conect...	489.91 Mbps	2023-02-13 01:00
TV	WILC (...59:BA:ED)	2.4GHz	VTR-8907466	N/A	hace 2...	N/A	N/A
TV	[LG] WEBOS TV LF5900 (...F6:9F:BE)	2.4GHz	VTR-8907466	N/A	hace 3...	117.19 Mbps	N/A
TV	[LG] WEBOS TV UJ6560 (...3D:AF:62)	5GHz	VTR-8907466	-71	Conect...	247.16 Mbps	N/A
TV	[TV]SAMSUNG LED32 (...95:C3:AE)	2.4GHz	VTR-8907466	N/A	hace 4...	115.81 Mbps	N/A
Unknown	UNKNOWN (2D:20:11) (...2D:20:11)	2.4GHz	VTR-8907466	N/A	hace 2...	34.71 Mbps	N/A
Unknown	UNKNOWN (64:88:79) (...64:88:79)	2.4GHz	VTR-8907466	N/A	hace 1...	12.22 Mbps	2023-04-17 00:42

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 6 Conectividad Wifi

REGISTRA

HFC MAS / TECNICO / VENTA CRUZADA/ 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



INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 6 Conectividad Wifi

Si el dispositivo está conectado continuar con las revisiones

6.29 Hacer clic en botón “Tiempo Real”

The screenshot shows the ClaroVTR Xperience interface for a user named 'test user1'. The interface is in Spanish and displays a list of Wi-Fi devices connected to the line 1835D1B41113. The 'Estado' column is highlighted with a red box and labeled '1'. The 'Tiempo real' button is highlighted with a red box and labeled '2'.

Dispositivos Wi-Fi 1835D1B41113 a las 2022-08-26 09:22:55-04:00 America/Santiago [Actualizar](#)

Id de Línea 1835D1B41113 Conectado La última subida de datos fue hace 15 minutos

Filtro Estado

☒ Conectados ☐ Desconectados ☐ Todos

Ver expandido: ☒ Ver topología: ☒ [Active Probing](#)

Tipo	Nombre	Interfaz	SSID	RSSI	Estado	Velocidad max...
COMMScope	COMMScope TG2492LG-NA (...)				Conectado	
Router	...MATE_10_PRO-842377 (...T5:... 5GHz	VTR-7433636		-58	Conectado	686.35 Mbps
Router	...18:65:T1:18:7C:FF) (...9F:4A:87) 2.4GHz	VTR-7433636		-69	Conectado	125.92 Mbps
Router	FM0AE27T0GF92 (...EE:5C:63) 2.4GHz	VTR-7433636		-57	Conectado	64.53 Mbps
Router	M2006C3LG-REDMISA (...T2:CB... 2.4GHz	VTR-7433636		-82	Conectado	64.53 Mbps
Router	GALAXY-J6-DE-YENNI (...41:26:8E) 2.4GHz	VTR-7433636		-75	Conectado	61.93 Mbps
Router	GALAXY-M31 (...F4:EE:8E) 5GHz	VTR-7433636		-70	Conectado	343.27 Mbps
Router	...SUNG 7 SERIES (50) (...78:59:... 5GHz	VTR-7433636		-50	Conectado	287 Mbps

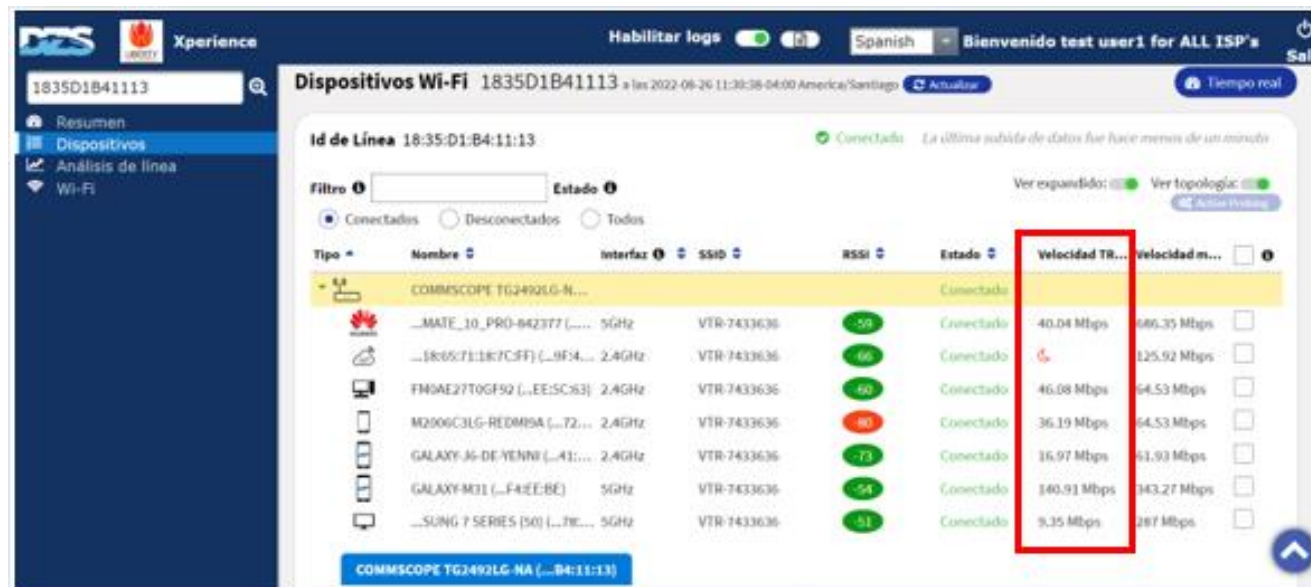
INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 6 Conectividad Wifi

-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”.



INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 6 Conectividad Wifi

- 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)

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 6 Conectividad Wifi

- 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”.

SmartWiFi® Portal

18:35:D1:8A:8E:FB

Resumen de línea 18:35:D1:8A:8E:FB en 2023-04-18 09:11:21-04:00 América/Santiago Actualizar

Identificación de línea 18:35:D1:8A:8E:FB En línea La última carga fue hace 40 minutos

Mejoramiento On

Administrador de credenciales

Reiniciar

Restablecer control paterno

Plan de servicio

Nombre

200 Mega Residencial

Descargar

200Mbps

Subir

7Mbps

Latencia

N/A

Estadísticas

N/A

marca de tiempo

N/A

banda ancha

N/A

Enlace pálido

Tipo

Cable

Dispositivos en pausa: 0

Reiniciar controlador Wi-Fi

Reiniciar AP

Identificación de AP

Modelo

18:35:D1:8A:8E:FB

Firmware AP

COMMScope TG2482LG-NA

Versión del agente

9.1.103DV8AK2

IP pública

186.156.170.235

IP de gestión

186.156.170.235

Dirección MAC

00:00:CA:01:02:03

Último reinicio conocido

hace 2 días

Última carga

hace 40 minutos

SSID de 2,4 GHz

prueba

SSID de 5 GHz

prueba

Grupos de configuración

dieciséis

extensor

Identificación de AP

Modelo

2006DFC000296

Firmware AP

SERCComm RP362M-L (2C:29:EB) (...2C:29:ED)

Versión del agente

SercComm RP362M-L

Categoría

Desconocido

versión del sistema operativo

DESCONOCIDO

Firmware AP

V1.00.00.022

Versión del agente

3.0.2

red de retorno

5 GHz

dirección IP

192.168.0.5

Dirección MAC

E0:0E:E4:2C:29:EB

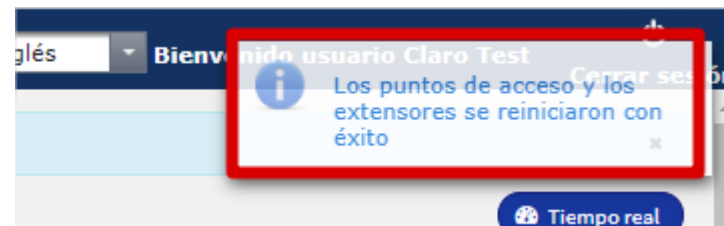
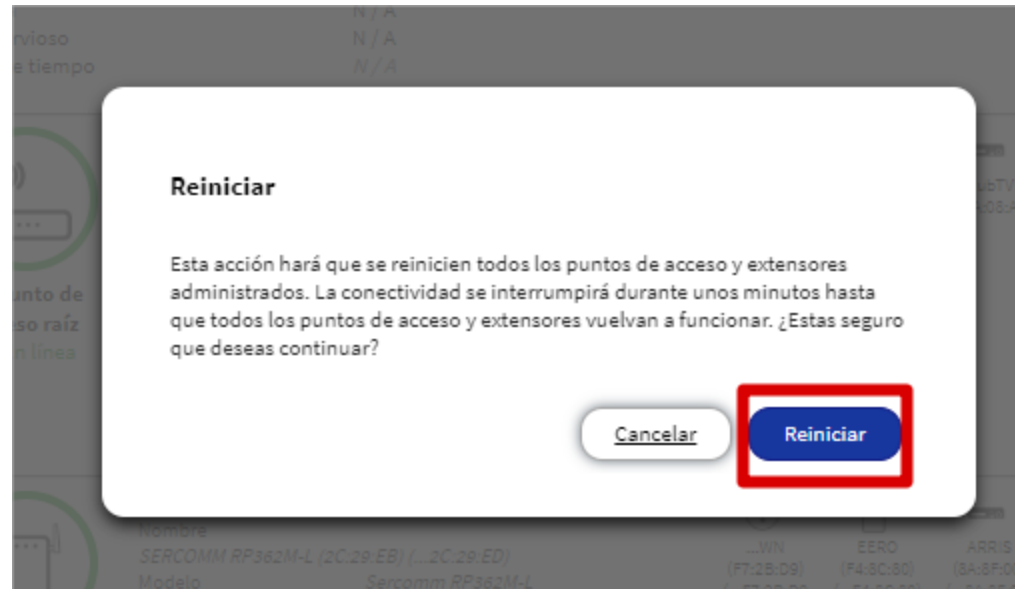
Último reinicio conocido

Hace 6 días

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 6 Conectividad Wifi

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



INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 6 Conectividad Wifi

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

The screenshot displays the 'Dispositivos Wi-Fi' section of the ClaroVTR Xperience interface. The interface shows a list of connected Wi-Fi devices with their respective details. A red box highlights the 'Velocidad TR...' column, which shows the download speed for each device. The speeds are as follows:

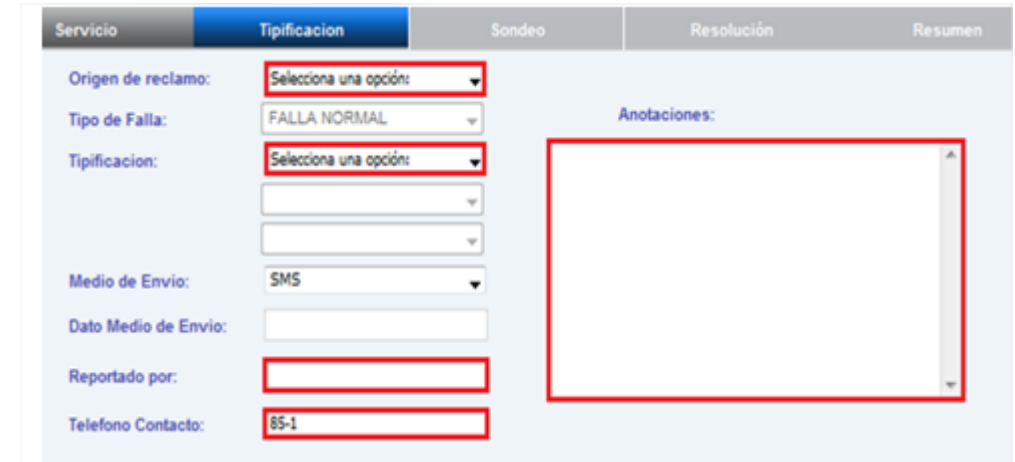
Dispositivo	Velocidad TR...
COMMSCOPE TG2492LG-N...	40.04 Mbps
...MATE_10_PRO-842377 (...)	686.35 Mbps
...18:65:71:18:7C:FF) (...)	125.92 Mbps
FM0AE27T0GF92 (...)	64.53 Mbps
M2006C3LG-REDM9A (...)	64.53 Mbps
GALAXY J6-DE-YENNI (...)	61.93 Mbps
GALAXY M31 (...)	343.27 Mbps
...SUNG 7 SERIES (50) (...)	287 Mbps

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 6 Conectividad Wifi

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”

1. Ingresar en CRM Pyme, ingresa el RUT del cliente
2. Seleccionar <Servicios y funciones>, en el costado inferior derecho de la pantalla, presiona <Reclamos>
3. Selecciona el servicio afectado, en este caso, Internet. Presiona el botón <Siguiente>
4. Debes ingresar los campos requeridos, registra detalle del diagnóstico.



6.5 Selecciona pregunta de validación, y luego pincha escalar



INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 6 Conectividad Wifi

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.

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

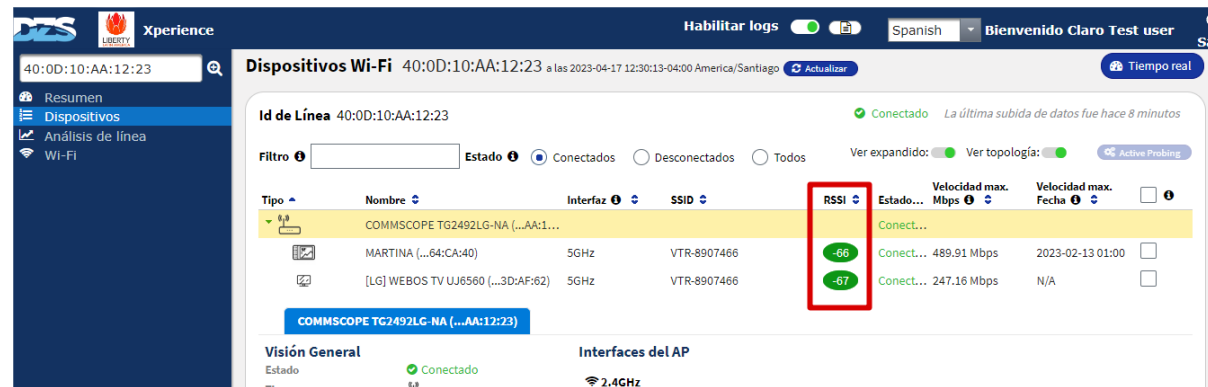
Paso 6 Conectividad Wifi

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 a usar es modelo Sercomm RP362M. 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.



The screenshot shows the 'Dispositivos Wi-Fi' section of the ClaroVTR Xperience interface. The interface is in Spanish and shows a list of Wi-Fi devices connected to the modem. The table below shows the details of the devices:

Tipo	Nombre	Interfaz	SSID	RSSI	Estado	Velocidad max. Mbps	Velocidad max. Fecha
COMMSCOPE TG2492LG-NA (...AA:12:23)				-66	Conect...	489.91 Mbps	2023-02-13 01:00
MARTINA (...64:CA:40)		5GHz	VTR-8907466	-67	Conect...	247.16 Mbps	N/A

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 6 Conectividad Wifi

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”.

SmartWiFi® Portal

18:35:D1:8A:8E:FB

Resumen de línea 18:35:D1:8A:8E:FB en 2023-04-18 09:11:21-04:00 América/Santiago Actualizar

Identificación de línea 18:35:D1:8A:8E:FB En línea La última carga fue hace 40 minutos

Administración de credenciales

- Reiniciar
- Restablecer control paterno

Plan de servicio

Nombre	200 Mega Residencial
Descargar	200Mbps
Subir	7Mbps
Latencia	N/A
Estar nervioso	N/A
marca de tiempo	N/A

banda ancha N/A

Enlace pálido Tipo Cable

Dispositivos en pausa: 0

Reiniciar controlador Wi-Fi

Reiniciar AP

2 Punto de acceso raíz En línea

Identificación de AP

Modelo	18:35:D1:8A:8E:FB
Firmware AP	COMMSCOPE TG2492LG-NA
Versión del agente	9.1.103DVBK2
IP pública	186.166.170.235
IP de gestión	186.166.170.235
Dirección MAC	00:00:CA:01:02:03
Último reinicio conocido	hace 2 días
Última carga	hace 40 minutos
SSID de 2,4 GHz	prueba
SSID de 5 GHz	prueba
Grupos de configuración	dieciséis

Identificación de AP

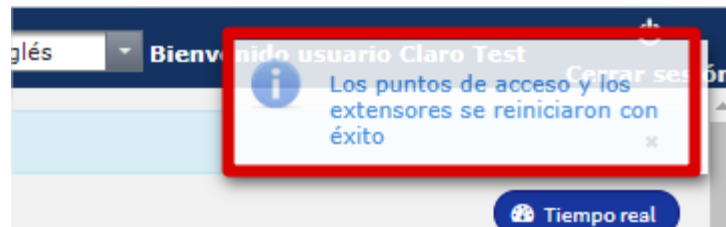
Nombre	2008DFC000298
Modelo	SERCOMM RP362M-L (2C:29:EB) (...2C:29:ED)
Modelo	Sercomm RP362M-L
Categoría	Desconocido
versión del sistema operativo	DESCONOCIDO
Firmware AP	V1.00.00.022
Versión del agente	3.0.2
red de retorno	5 GHz
dirección IP	192.168.0.5
Dirección MAC	E0:0E:E4:2C:29:EB
Último reinicio conocido	Hace 6 días

extensor En línea

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 6 Conectividad Wifi

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



INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 6 Conectividad Wifi

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

The screenshot shows the 'Dispositivos Wi-Fi' section for line 1835D1B41113. The interface includes a sidebar with navigation options like 'Resumen', 'Dispositivos', 'Análisis de línea', and 'Wi-Fi'. The main area displays a table of connected devices. A red box highlights the 'RSSI' column, which shows signal strength values for each device. The values range from -59 to -80. The device with an RSSI of -80 is highlighted in red, indicating a connection issue.

Tipo	Nombre	Interfaz	SSID	RSSI	Estado	Velocidad TR...	Velocidad m...
COMMSCOPE TG2492LG-N...					Conectado		
...	...MATE_10_PRO-842377 (...)	5GHz	VTR-7433636	-59	Conectado	40.04 Mbps	686.35 Mbps
...	...18c6571e187c3ff (...)	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-A5-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	9.35 Mbps	287 Mbps

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 6 Conectividad Wifi

6.38- Verificar con el cliente si el Cabledemodem 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 = 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.

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 6 Conectividad Wifi

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.

The screenshot shows the ClaroVTR Xperience interface for a user named 'test user1'. The main panel displays a list of Wi-Fi devices connected to the line '1835D1B41113'. The table lists the following devices:

Tipo	Nombre	Interfaz	SSID	RSSI	Estado	Velocidad max.
Router	COMMScope TG2492LG-NA				Conectado	
Smartphone	...MATE_10_PRO-842377	5GHz	VTR-7433636	-58	Conectado	686.35 Mbps
Smartphone	...18x55:71:18TC:FF	2.4GHz	VTR-7433636	-69	Conectado	125.92 Mbps
Smartphone	FM0AE27T0GP92	2.4GHz	VTR-7433636	-57	Conectado	64.53 Mbps
Smartphone	M2006C3LG-REDMHA	2.4GHz	VTR-7433636	-82	Conectado	64.53 Mbps

The device 'M2006C3LG-REDMHA' is highlighted with a red border, indicating it is the one with issues.

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 6 Conectividad Wifi

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.



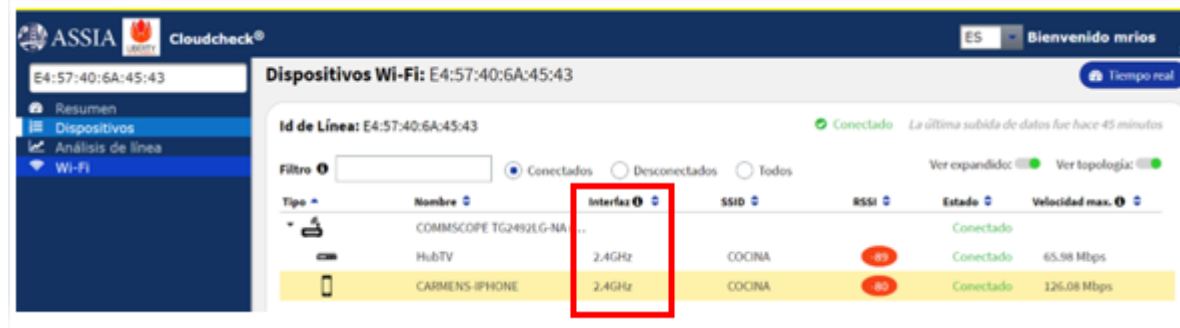
a) Sí se ha tratado de cambiar de banda 2.4Ghz a la 5Ghz sin éxito:

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.

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 6 Conectividad Wifi

2. Luego de realizada esta acción, revisar si la conexión al dispositivo cambia a la banda 5Ghz en la columna “Interfaz”



Dispositivos Wi-Fi: E4:57:40:6A:45:43

Id de Línea: E4:57:40:6A:45:43

Conectado La última subida de datos fue hace 45 minutos

Filtro ☒ Conectados ☐ Desconectados ☐ Todos Ver expandido: ☒ Ver topología: ☒

Tipo	Nombre	Interfaz	SSID	RSSI	Estado	Velocidad max.
COMMScope TG2492LG-NA	HubTV	2.4Ghz	COORNA	-89	Conectado	65.98 Mbps
CARMENS IPHONE	CARMENS IPHONE	2.4Ghz	COORNA	-80	Conectado	126.08 Mbps

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.

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 6 Conectividad Wifi

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.

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 6 Conectividad Wifi

EXTENSOR PARTICULAR

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

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 6 Conectividad Wifi

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:

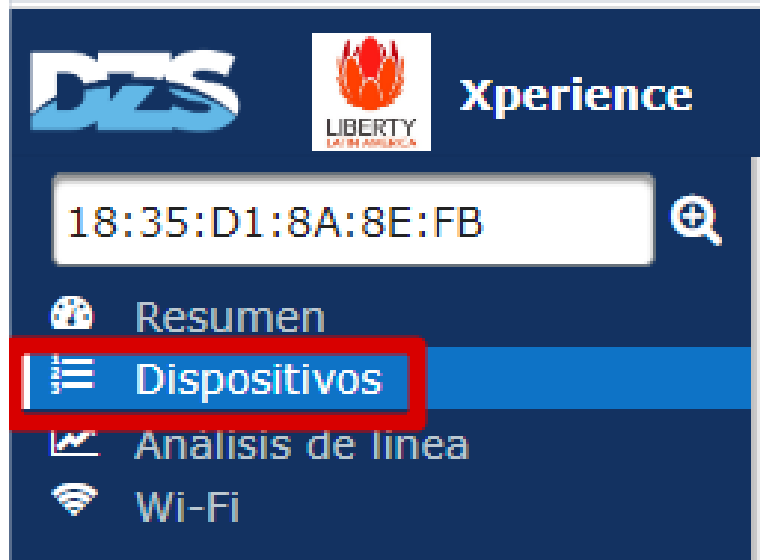
The screenshot displays the Cloudcheck web interface for an ASSIA modem. The interface is in Spanish and shows the following details:

- Header:** ASSIA logo, Cloudcheck logo, and the modem's MAC address: E4:57:40:5A:95:7C.
- Left Menu:** Resumen (selected), Dispositivos, Análisis de línea, and Wi-Fi.
- Main Content Area:**
 - Resumen de Línea:** E4:57:40:5A:95:7C. Status: **Conectado** (green checkmark). Last data upload: *La última subida de datos fue l*.
 - Id de Línea:** E4:57:40:5A:95:7C.
 - Buttons:** Administrar Credenciales, Reiniciar, Reiniciar Control Parental, Reiniciar driver Wi-Fi, and Reiniciar AP.
 - Test de velocidad:** Hace 13 horas. Results: Bajada N/A, Subida N/A, Latencia 26 ms, Jitter N/A.
 - Plan de Servicio:** Nombre 6, Bajada 6, Subida 1.
 - AP Principal:** **Conectado** (green checkmark). Details: Id del AP: E4:57:40:5A:95:7C, Modelo: COMMScope TG2492LG-N..., Firmware del AP: 9.1.103DV8W, Versión del Agente: 2.11.4, IP pública: 200.86.224.148, Dirección MAC: 00:00:CA:01:02:03, Último reinicio: hace 8 días, Última subida de datos: hace 32 minutos.
 - Wi-Fi Networks:** A red box highlights the 2.4GHz SSID and 5GHz SSID, both showing **VTR-6822526**.
 - Extender:** Extender Mercurio (Mercury Extender icon).

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 6 Conectividad Wifi

- En la vista de cloudcheck, pinchar “Dispositivos”



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

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 6 Conectividad Wifi

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

Id de Línea 40:0D:10:EE:9E:AB

Conectado La última subida de datos fue hace 3 minutos

Filtro Estado Conectados Desconectados **Todos**

Ver expandido: Ver topología: Active Probing

Tipo	Nombre	Interfaz	SSID	RSSI	Estado	Velocidad max. ...
COMMScope TG2492LG-NA (...EE:9E:AB)					Conectado	
Android	ANDROID (...71:30:51)	5GHz	VTR-6300019	N/A	hace 4 días	
ESP_83F1FC (...83:F1:FC)	ESP_83F1FC (...83:F1:FC)	2.4GHz	VTR-6300019	-65	Conectado	30.46 Mbps
ESP_C9B936 (...C9:B9:36)	ESP_C9B936 (...C9:B9:36)	2.4GHz	VTR-6300019	N/A	En pausa	34.34 Mbps
UNKNOWN (A1:32:1F) (...A1:32:1F)	UNKNOWN (A1:32:1F) (...A1:32:1F)	2.4GHz	VTR-6300019	N/A	hace 93 minutos	
IPHONE-DE-VANIA (...7D:57:A7)	IPHONE-DE-VANIA (...7D:57:A7)	2.4GHz	VTR-6300019	N/A	hace 94 minutos	N/A
Sercomm RP362M-L (...FC000327)	Sercomm RP362M-L (...FC000327)	5GHz	VTR-6300019	-68	Conectado	390.5 Mbps
Sercomm RP362M-L (...FC000419)	Sercomm RP362M-L (...FC000419)	5GHz	VTR-6300019	-54	Conectado	406.93 Mbps
ESP_47C430 (...A7:C4:30)	ESP_47C430 (...A7:C4:30)	2.4GHz	VTR-6300019	-53	Conectado	28.8 Mbps
ESP_D8AD39 (...D8:AD:39)	ESP_D8AD39 (...D8:AD:39)	2.4GHz	VTR-6300019	-59	Conectado	22.68 Mbps
ESP_FA5115 (...FA:51:15)	ESP_FA5115 (...FA:51:15)	2.4GHz	VTR-6300019	-56	Conectado	25.05 Mbps
GALAXY-J4 (...D0:E5:BD)	GALAXY-J4 (...D0:E5:BD)	2.4GHz	VTR-6300019	N/A	hace 93 minutos	59.96 Mbps
_Y-TAB-A-DE-BEATRIZ (...A9:A7:CB)	_Y-TAB-A-DE-BEATRIZ (...A9:A7:CB)	2.4GHz	VTR-6300019	N/A	hace 93 minutos	49.58 Mbps

Si el dispositivo está conectado->continuar con las revisiones

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 6 Conectividad Wifi

5. Hacer clic en botón “Tiempo Real”.

The screenshot shows the Xperience Wi-Fi management interface. At the top, there's a header with the Xperience logo, a search bar containing '1835D1B41113', and navigation links for 'Resumen', 'Dispositivos', 'Análisis de línea', and 'Wi-Fi'. The 'Dispositivos' section is active. Below the header, there's a status bar showing 'Dispositivos Wi-Fi 1835D1B41113' and a 'Tiempo real' button highlighted with a red box. The main content area displays a table of connected devices. The table has columns for 'Tipo', 'Nombre', 'Interfaz', 'SSID', 'RSSI', 'Estado', and 'Velocidad max...'. The first row is highlighted in yellow and shows a 'COMMScope TG2492LG-NA' device. Below it, several other devices are listed, including a Huawei MATE 10 PRO, an LG VTR, and a Samsung Galaxy J6. The 'RSSI' column shows signal strength values in green circles, and the 'Estado' column shows 'Conectado' for all devices. The 'Velocidad max...' column shows maximum speeds in Mbps.

Tipo	Nombre	Interfaz	SSID	RSSI	Estado	Velocidad max...
COMMScope	COMMScope TG2492LG-NA				Conectado	
Huawei	...MATE_10_PRO-842377 (...75:...	5GHz	VTR-7433636	-58	Conectado	686.35 Mbps
LG	...18:65:71:18:7C:FF (...9F:4A:87)	2.4GHz	VTR-7433636	-69	Conectado	125.92 Mbps
FM0AE27T0GF92	FM0AE27T0GF92 (...EE:5C:63)	2.4GHz	VTR-7433636	-57	Conectado	64.53 Mbps
M2006C3LG-REDMI9A	M2006C3LG-REDMI9A (...72:CB:...	2.4GHz	VTR-7433636	-82	Conectado	64.53 Mbps
GALAXY-J6-DE-YENNI	GALAXY-J6-DE-YENNI (...41:26:8E)	2.4GHz	VTR-7433636	-75	Conectado	61.93 Mbps
GALAXY-M31	GALAXY-M31 (...F4:EE:BE)	5GHz	VTR-7433636	-70	Conectado	343.27 Mbps
...SUNG 7 SERIES (50)	...SUNG 7 SERIES (50) (...78:59:...	5GHz	VTR-7433636	-50	Conectado	287 Mbps

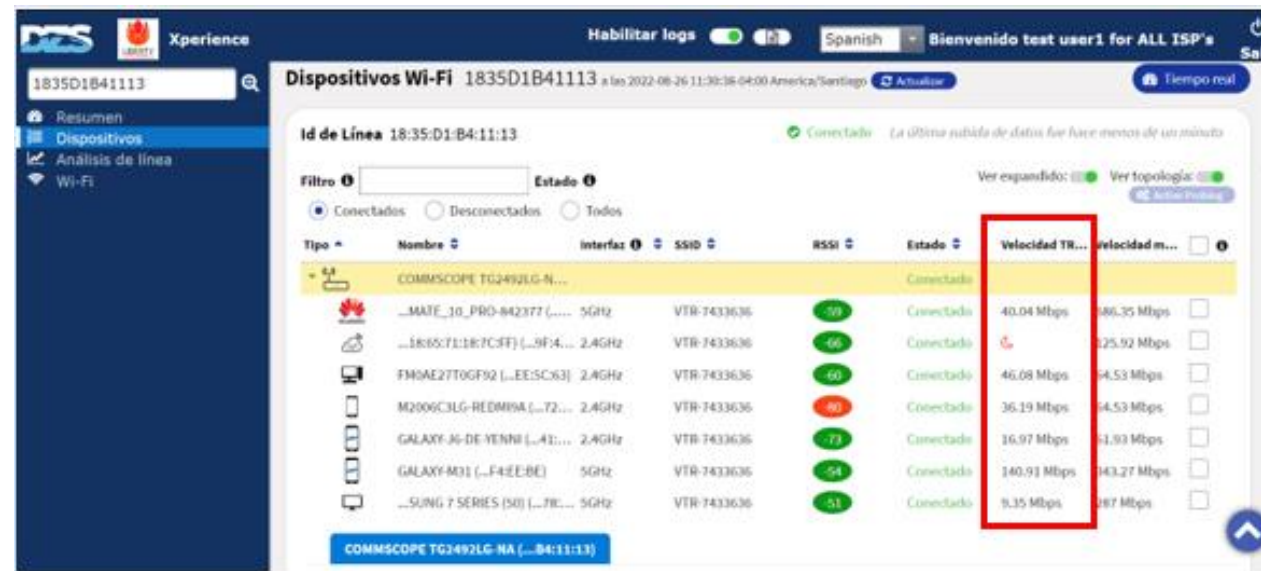
INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 6 Conectividad Wifi

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



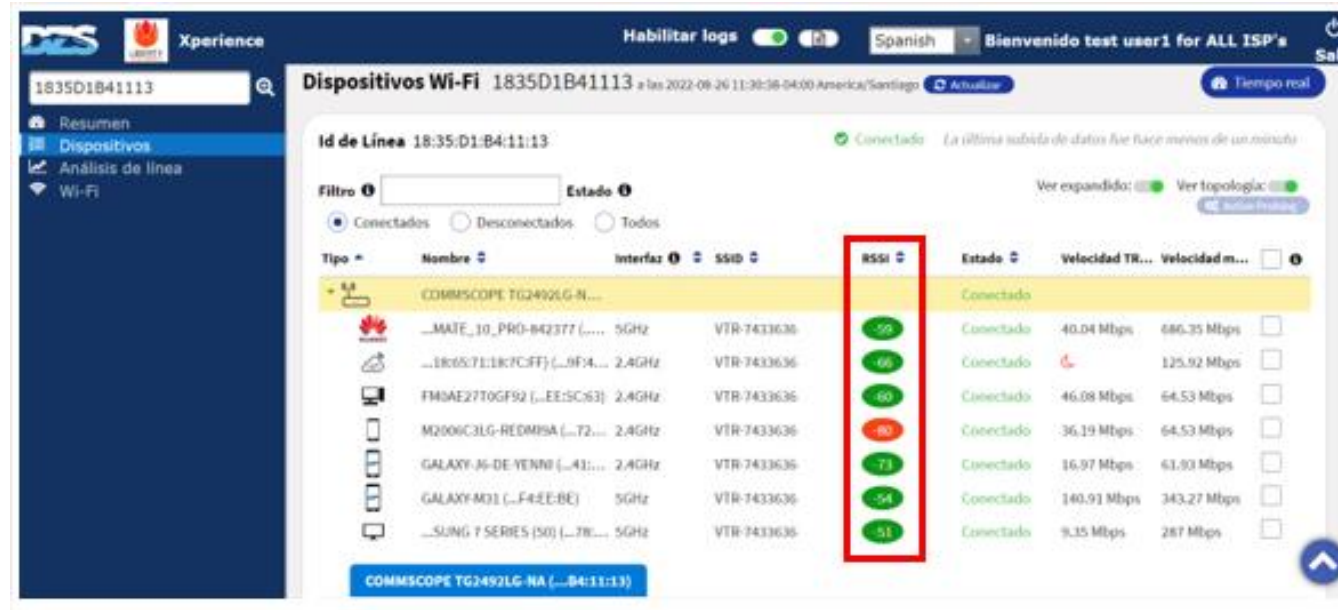
6- Una vez que cargue la información de “Tiempo real”, revisar parámetros de “Velocidad” del dispositivo identificado con inconvenientes.



INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 6 Conectividad Wifi

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



Dispositivos Wi-Fi 1835D1B41113 a las 2022-09-26 11:36:38-04:00 America/Santiago Actualizar Tiempo real

Id de Línea 18:35:D1:B4:11:13 Conectado La última subida de datos fue hace menos de un minuto

Filtro Estado

Conectados Desconectados Todos

Tipo	Nombre	Interfaz	SSID	RSSI	Estado	Velocidad TR...	Velocidad m...
	COMMSCOPE TG2492LG-N...				Conectado		
	...MATE_10_PRO-B42377 (... 5GHz	VTR-7433636		-59	Conectado	40.04 Mbps	686.35 Mbps
	...18:65:71:18:FC:FF (... 2.4GHz	VTR-7433636		-66	Conectado	125.92 Mbps	
	FM0AE27T0GF92 (...EE:5C:63) 2.4GHz	VTR-7433636		-60	Conectado	46.08 Mbps	64.53 Mbps
	M2006C3LG-REDMISA (...T2... 2.4GHz	VTR-7433636		-80	Conectado	36.19 Mbps	64.53 Mbps
	GALAXY-A6-DE-YENB (...43:... 2.4GHz	VTR-7433636		-71	Conectado	16.97 Mbps	61.93 Mbps
	GALAXY-M31 (...F4:EE:BE) 5GHz	VTR-7433636		-54	Conectado	140.91 Mbps	343.27 Mbps
	...SUNG 7 SERIES (S0) (...7B:... 5GHz	VTR-7433636		-51	Conectado	9.35 Mbps	287 Mbps

COMMSCOPE TG2492LG-NA (...B4:11:13)

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.

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 6 Conectividad Wifi

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 / VENTA CRUZADA/ 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

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 6 Conectividad Wifi

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 Sercomm [RP362M](#)

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 6 Conectividad Wifi

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 Sercomm RP362M

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 6 Conectividad Wifi

Extensor Conectado via WIFI

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



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

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 6 Conectividad Wifi

3. Verificar con el cliente: “¿Cuál es el dispositivo que presenta inconvenientes?”.

The screenshot shows the Xperience network management interface. The left sidebar contains navigation options: Resumen, Dispositivos, Análisis de línea, and Wi-Fi. The main area displays a table of connected devices for the line ID 400D10EE9EAB. The table columns are: Tipo, Nombre, Interfaz, SSID, RSSI, Estado, and Velocidad max. The 'Estado' column is highlighted with a red box, and the 'Todos' filter option is also highlighted with a red box. The table lists various devices, including a COMMSCOPE TG2492LG-NA and several Android and iPhone devices. The status of each device is indicated by a green 'Conectado' label or a red 'En pausa' label.

Tipo	Nombre	Interfaz	SSID	RSSI	Estado	Velocidad max. ...
COMMSCOPE	COMMSCOPE TG2492LG-NA (...EE:9...				Conectado	
Android	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_C9B036 (...C9:B9:36)		2.4GHz	VTR-6300019	N/A	En pausa	34.34 Mbps
UNKNOWN	UNKNOWN (A1:32:1F) (...A1:32:1F)	2.4GHz	VTR-6300019	N/A	hace 93 minutos	
IPHONE	IPHONE-DE-VANIA (...7D:67:A7)	2.4GHz	VTR-6300019	N/A	hace 94 minutos	N/A
Sercomm	Sercomm RP362M-L (...FC000327)	5GHz	VTR-6300019	-68	Conectado	390.5 Mbps
Sercomm	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	GALAXY J4 (...D0:E5:BD)	2.4GHz	VTR-6300019	N/A	hace 93 minutos	59.96 Mbps
Y-TAB-A-DE-BEATRIZ (...A9:A7:C0)		2.4GHz	VTR-6300019	N/A	hace 93 minutos	49.58 Mbps

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 6 Conectividad Wifi

Si el dispositivo está conectado continuar con las revisiones

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

The screenshot shows the Xperience Wi-Fi management interface. The top navigation bar includes the Xperience logo, a search bar with the ID 1835D1B41113, and a 'Tiempo real' button highlighted with a red box. The main content area displays the 'Dispositivos Wi-Fi' section for the same ID. It shows a list of connected devices with columns for Tipo, Nombre, Interfaz, SSID, RSSI, Estado, and Velocidad max. The devices listed include a COMMScope TG2492LG-NA and several smartphones like HUAWEI MATE 10 PRO, FM0AE27T0GF92, M2006C3LG-REDMI9A, GALAXY J6-DE-YENNI, GALAXY M31, and SAMSUNG 7 SERIES (50). All devices are shown as 'Conectado'.

Tipo	Nombre	Interfaz	SSID	RSSI	Estado	Velocidad max...
COMMScope	COMMScope TG2492LG-NA				Conectado	
Smartphone	...MATE_10_PRO-842377	5GHz	VTR-7433636	-58	Conectado	686.35 Mbps
Smartphone	...18:65:71:18:7C:FF	2.4GHz	VTR-7433636	-69	Conectado	125.92 Mbps
Smartphone	FM0AE27T0GF92	2.4GHz	VTR-7433636	-57	Conectado	64.53 Mbps
Smartphone	M2006C3LG-REDMI9A	2.4GHz	VTR-7433636	-82	Conectado	64.53 Mbps
Smartphone	GALAXY-J6-DE-YENNI	2.4GHz	VTR-7433636	-75	Conectado	61.93 Mbps
Smartphone	GALAXY-M31	5GHz	VTR-7433636	-70	Conectado	343.27 Mbps
Smartphone	...SUNG 7 SERIES (50)	5GHz	VTR-7433636	-50	Conectado	287 Mbps

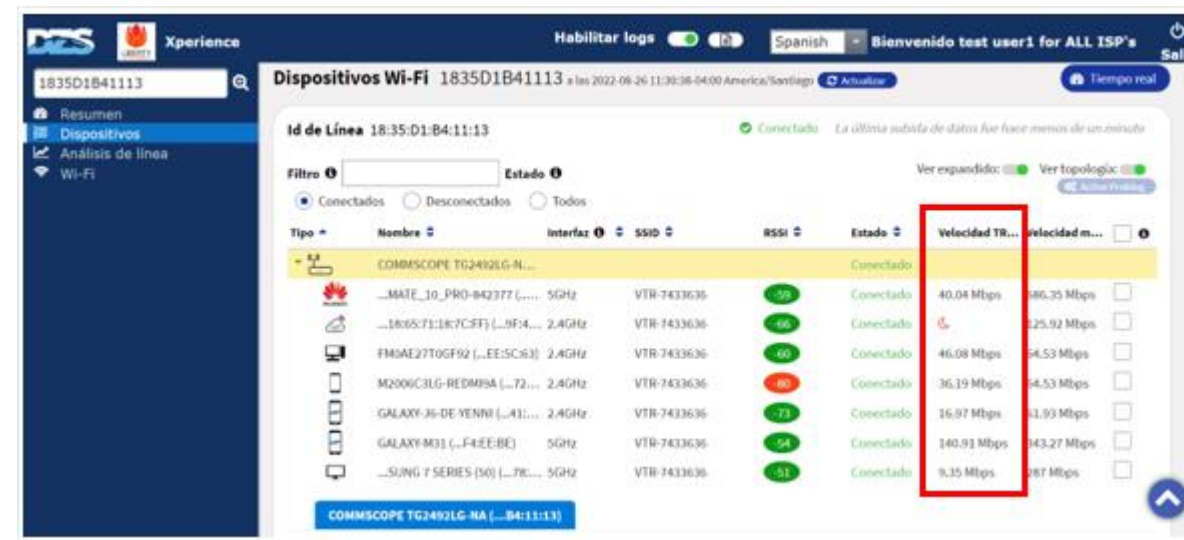
INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 6 Conectividad Wifi

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



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



INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 6 Conectividad Wifi

1. 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.

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



Dispositivos Wi-Fi 1835D1B41113 a las 2022-06-26 11:30:38-04:00 America/Santiago

Id de Línea 1835:D1:B4:11:13

Filtro Estado

Conectados Desconectados Todos

Tipo	Nombre	Interfaz	SSID	RSSI	Estado	Velocidad TR...	Velocidad m...
COMMSCOPE TG2492LG-N...					Conectado		
...	...MATE_10_PRO-842377 (... 5GHz	VTR-7433636		-59	Conectado	40.04 Mbps	686.35 Mbps
...	...1R05:71:18:7C:FF (... 2.4GHz	VTR-7433636		-66	Conectado	125.92 Mbps	
...	FM0AE27T0GF92 (...EE:5C:63) 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-YENR (...41:... 2.4GHz	VTR-7433636		-73	Conectado	16.97 Mbps	61.93 Mbps
...	GALAXY-M31 (...F4:EE:BE) 5GHz	VTR-7433636		-64	Conectado	140.93 Mbps	343.27 Mbps
...	...SUNG 7 SERIES (50) (...7B:... 5GHz	VTR-7433636		-51	Conectado	9.35 Mbps	287 Mbps

COMMSCOPE TG2492LG-NA (...B4:11:13)

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 6 Conectividad Wifi

1. 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 VTR (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 Sercomm RP362M

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 6 Conectividad Wifi

1. REGISTRA

HFC MAS / TECNICO / VENTA CRUZADA/ 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.

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 6 Conectividad Wifi

11. Presionar el botón “En Tiempo Real”

The screenshot shows the Xperience Wi-Fi management interface. At the top, there's a header with the DTS logo, Xperience logo, and a language selector set to Spanish. A welcome message says "Bienvenido test user1 for ALL ISP's". Below the header, there's a search bar with the ID "1835D1B41113" and a sidebar menu with options: Resumen, Dispositivos (selected), Análisis de línea, and Wi-Fi. The main content area is titled "Dispositivos Wi-Fi 1835D1B41113 a las 2022-08-26 09:22:55-04:00 America/Santiago". A red box highlights a "Tiempo real" button in the top right corner. Below the title, there's a status bar showing "Id de Línea 18:35:D1:B4:11:13" and "Conectado" with a green checkmark. A filter section allows selecting between "Conectados", "Desconectados", and "Todos". A table lists connected devices with columns for Tipo, Nombre, Interfaz, SSID, RSSI, Estado, and Velocidad max... The table shows several devices, all with a "Conectado" status.

Tipo	Nombre	Interfaz	SSID	RSSI	Estado	Velocidad max...
Router	COMMScope TG2492LG-NA				Conectado	
Smartphone	...MATE_10_PRO-842377 (...75:...	5GHz	VTR-7433636	-58	Conectado	686.35 Mbps
Smartphone	...18:65:71:18:7C:FF (...9F:4A:87)	2.4GHz	VTR-7433636	-69	Conectado	125.92 Mbps
Smartphone	FM0AE27T0GF92 (...EE:5C:63)	2.4GHz	VTR-7433636	-57	Conectado	64.53 Mbps
Smartphone	M2006C3LG-REDMI9A (...72:CB:...	2.4GHz	VTR-7433636	-82	Conectado	64.53 Mbps
Smartphone	GALAXY-J6-DE-YENNI (...41:26:8E)	2.4GHz	VTR-7433636	-75	Conectado	61.93 Mbps
Smartphone	GALAXY-M31 (...F4:EE:BE)	5GHz	VTR-7433636	-70	Conectado	343.27 Mbps
Smartphone	...SUNG 7 SERIES (50) (...78:59:...	5GHz	VTR-7433636	-50	Conectado	287 Mbps

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 6 Conectividad Wifi

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



The screenshot shows the 'Dispositivos Wi-Fi' section for line ID 1835D1B41113. The interface includes a sidebar with navigation options like 'Resumen', 'Dispositivos', 'Análisis de línea', and 'Wi-Fi'. The main area displays a table of connected devices. A red box highlights the 'Velocidad RT' column for the 'COMMSCOPE TG2493LG-NA' device, which shows a value of 40.04 Mbps. The table also includes columns for device name, interface, SSID, RSSI, and status.

Tipos	Nombre	Interfaz	SSID	RSSI	Estado	Velocidad RT...	Velocidad m...
COMMSCOPE	COMMSCOPE TG2493LG-NA				Conectado	40.04 Mbps	186.35 Mbps
...	...MATE_3B_PHO-842377	5GHz	VTR-7433636	58	Conectado	40.04 Mbps	186.35 Mbps
...	...1845:71:187C:FF	2.4GHz	VTR-7433636	56	Conectado	40.04 Mbps	186.35 Mbps
...	FM5AE2770GF1Q	2.4GHz	VTR-7433636	56	Conectado	40.04 Mbps	186.35 Mbps
...	M2006C3LG-REDM9A	2.4GHz	VTR-7433636	56	Conectado	40.04 Mbps	186.35 Mbps
...	GALAXY J6-DE-YENH	2.4GHz	VTR-7433636	73	Conectado	40.04 Mbps	186.35 Mbps
...	GALAXY M31	5GHz	VTR-7433636	54	Conectado	40.04 Mbps	186.35 Mbps
...	...SUNG 7 SERIES (S)	5GHz	VTR-7433636	51	Conectado	40.04 Mbps	186.35 Mbps

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 6 Conectividad Wifi

- 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 Sercomm RP362M

REGISTRA

HFC MAS / TECNICO / VENTA CRUZADA/ 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



INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 6 Conectividad Wifi

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”.



INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 6 Conectividad Wifi

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>.

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 6 Conectividad Wifi

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 Sercomm RP362M

19. REGISTRA

HFC MAS / TECNICO / VENTA CRUZADA/ 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

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 6 Conectividad Wifi

20. 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

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

The screenshot displays the ASSIA Cloudcheck web interface. On the left is a navigation menu with options: Resumen, Dispositivos, Análisis de línea, and Wi-Fi. The main content area is titled 'Resumen de Línea: E4:57:40:5A:95:7C'. It shows the line ID, a 'Conectado' status, and a speed test result from 13 hours ago. Below this, there are buttons for managing credentials, restarting, and parental control. A section for the 'AP Principal' (Wi-Fi router) shows its status as 'Conectado' and lists various details. A red box highlights the Wi-Fi SSIDs: '2.4GHz SSID: VTR-6822526' and '5GHz SSID: VTR-6822526'. Other details include the AP model (COMMSCOPE TG2492LG-N...), firmware (9.1.103DIV8W), agent version (2.11.4), public IP (200.86.224.148), MAC address (00:00:CA:01:02:03), last restart (8 days ago), and last data upload (32 minutes ago).

ASSIA Cloudcheck®

E4:57:40:5A:95:7C

Resumen

Dispositivos

Análisis de línea

Wi-Fi

Resumen de Línea: E4:57:40:5A:95:7C

Id de Línea: E4:57:40:5A:95:7C

Conectado La última subida de datos fue l

Administrar Credenciales

Reiniciar

Reiniciar Control Parental

Test de velocidad: Hace 13 horas

Bajada N/A

Subida N/A

Latencia 26 ms

Jitter N/A

Plan de Servicio:

Nombre 6

Bajada 6

Subida 1

Reiniciar driver Wi-Fi

Reiniciar AP

Id del AP E4:57:40:5A:95:7C

Modelo COMMSCOPE TG2492LG-N...

Firmware del AP 9.1.103DIV8W

Versión del Agente 2.11.4

IP pública 200.86.224.148

Dirección MAC 00:00:CA:01:02:03

Último reinicio hace 8 días

Última subida de datos hace 32 minutos

2.4GHz SSID VTR-6822526

5GHz SSID VTR-6822526

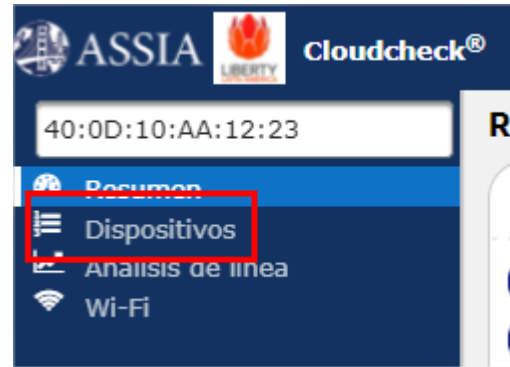
Grupos de Configuración 10

Extend Mercur

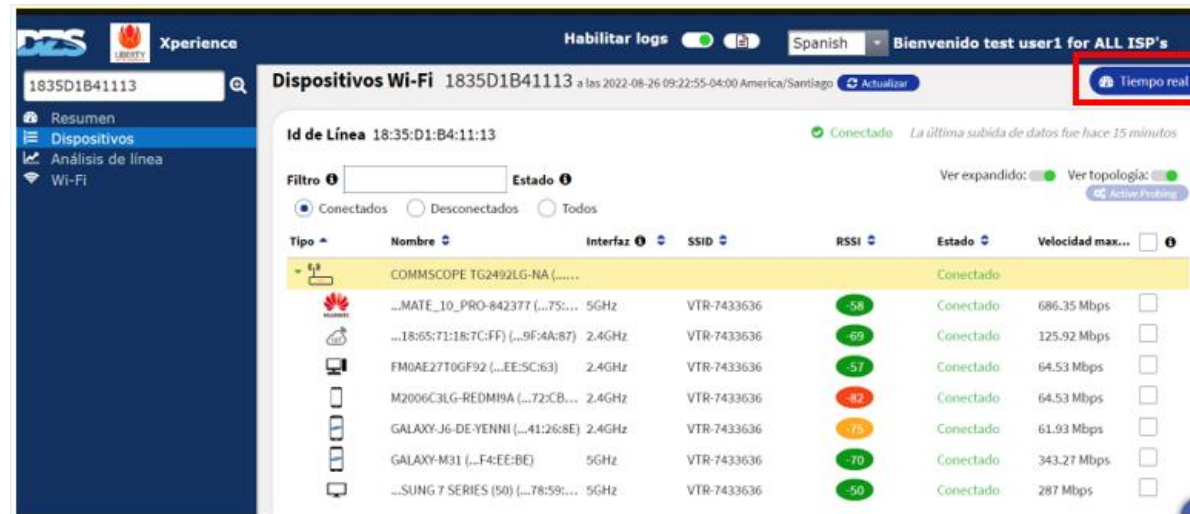
INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 6 Conectividad Wifi

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



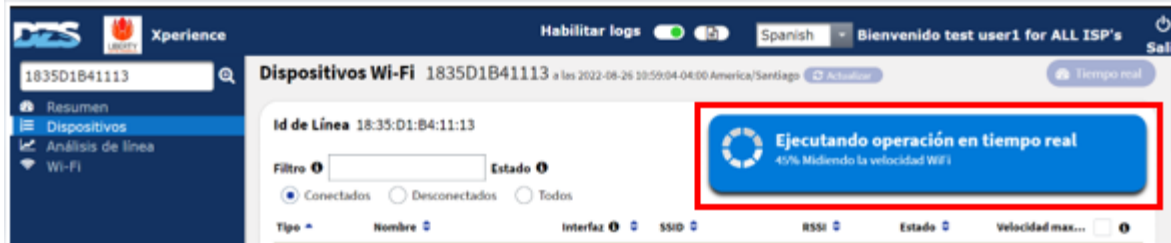
- Verificar con el cliente: “Cuál es el dispositivo que presenta inconvenientes?”. Hacer clic en botón “Tiempo Real”



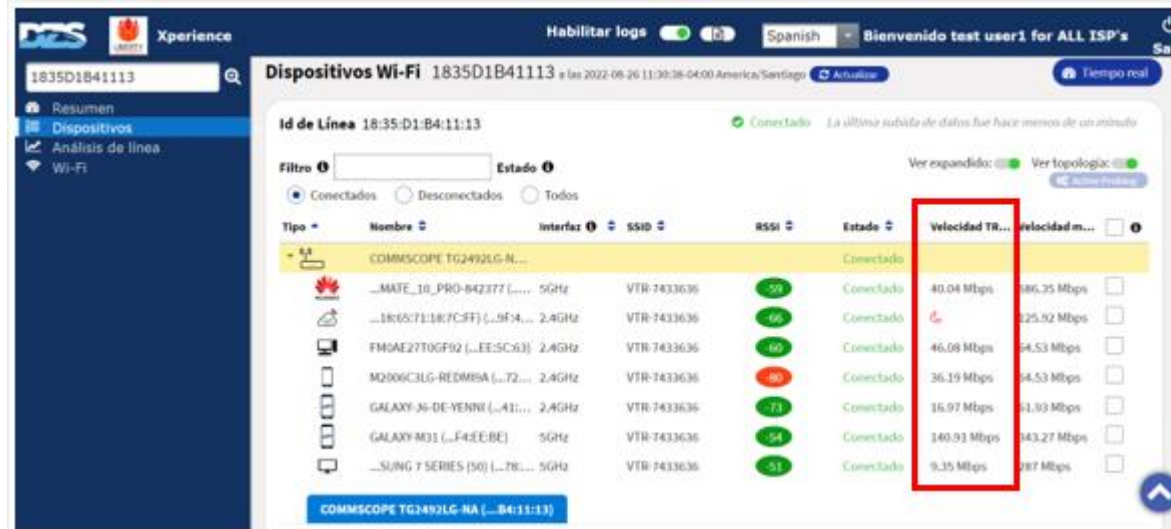
INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 6 Conectividad Wifi

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



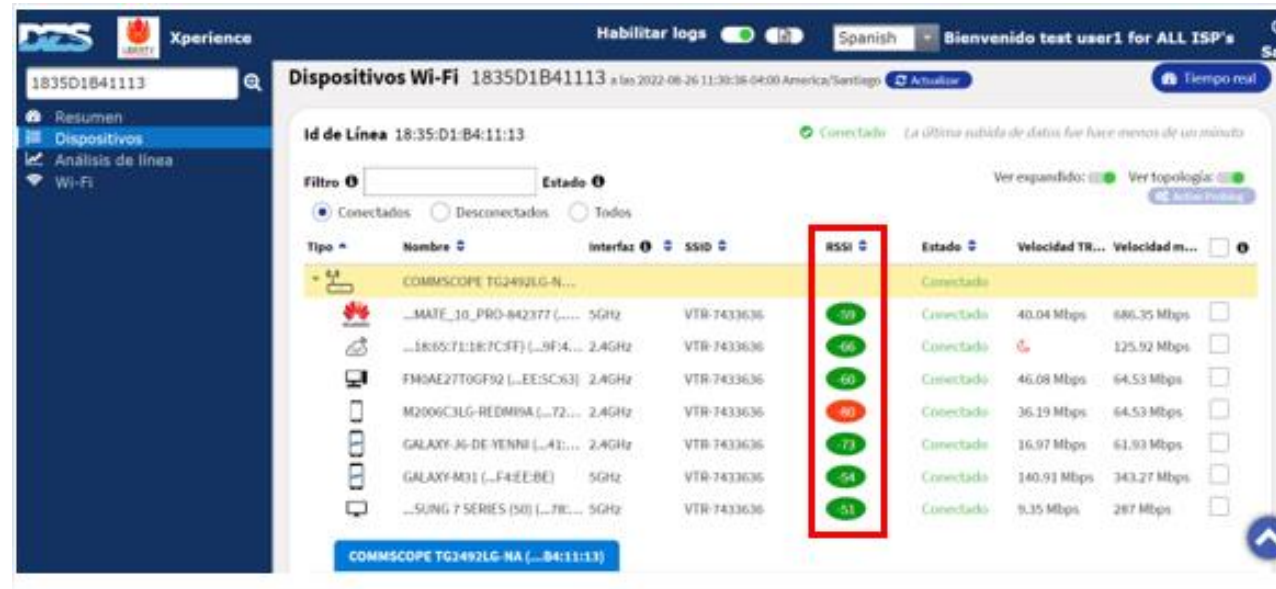
•Una vez que cargue la información de “Tiempo real”, revisar parámetros de “Velocidad” del extensor.



INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 6 Conectividad Wifi

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



The screenshot displays the 'Dispositivos Wi-Fi' section for line ID 1835D1B41113. It shows a table of connected devices with their respective RSSI values. The RSSI column is highlighted with a red box, indicating values that are less than -25 dBm, which triggers a warning.

Tipo	Nombre	Interfaz	SSID	RSSI	Estado	Velocidad TR...	Velocidad m...
COMMSCOPE TG2492LG-N...					Conectado		
...	...MATE_10_PRO-842377 (...)	5GHz	VTR-7433636	-59	Conectado	40.04 Mbps	686.35 Mbps
...	...1835D1B41113 (...)	2.4GHz	VTR-7433636	-66	Conectado	125.92 Mbps	
...	FH0AE2770GF92 (...)	2.4GHz	VTR-7433636	-60	Conectado	46.08 Mbps	64.53 Mbps
...	M2006C3LG-REDMIRA (...)	2.4GHz	VTR-7433636	-80	Conectado	36.19 Mbps	64.53 Mbps
...	GALAXY-A6-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 (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.

INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 6 Conectividad Wifi

27. Si el RSSI es (mayor que) > -80 , se debe ofrecer un Extensor VTR (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 Sercomm RP362M

28. REGISTRA

HFC MAS / TECNICO / VENTA CRUZADA/ 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



INCONVENIENTES INTERNET HFC ClaroVTR

Paso 6 Conectividad Wifi

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 Sercomm RP362M

¿Dudas?



¡Es tiempo de resolverlas!



¡Llego el momento!
Pongamos a prueba tus
CONOCIMIENTOS



¡GRACIAS!
**Entrenamiento
Técnico Comercial**
ClaroVTR

