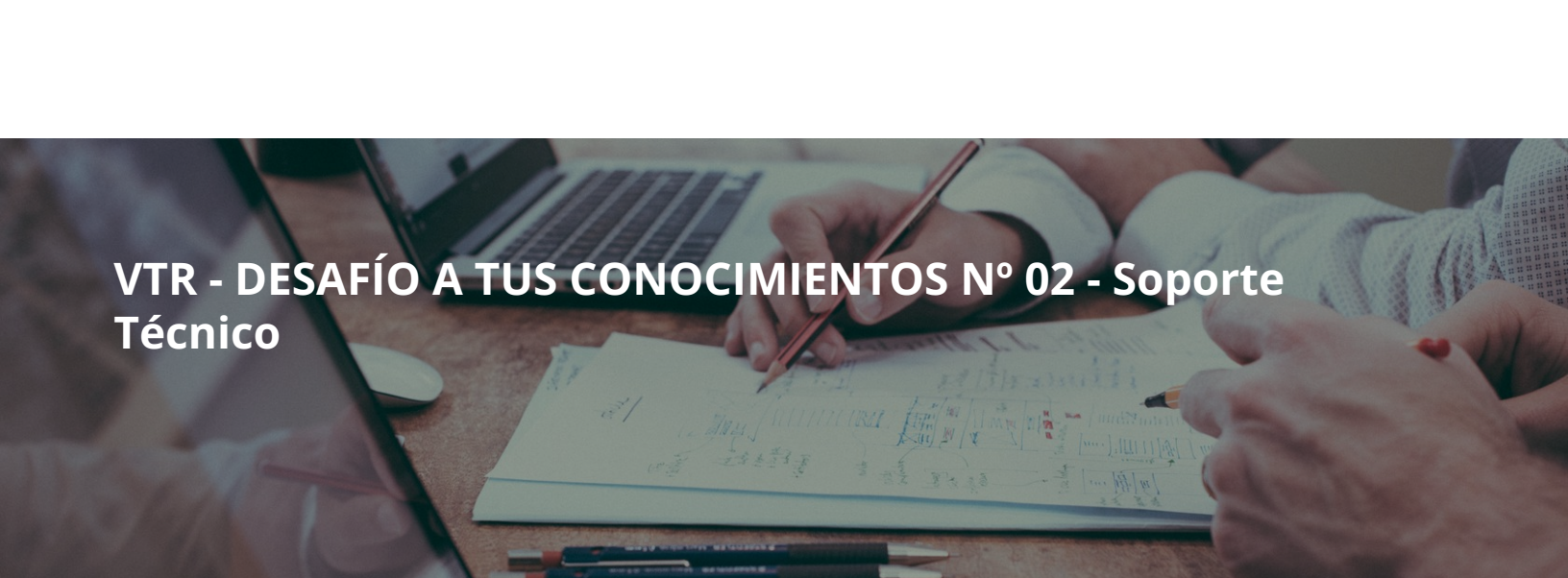




VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 02 - Soporte Técnico

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises CLAVE.

DESDE EL 19 ENERO AL 01 DE FEBRERO 2026



INCONVENIENTES DE TELEVISIÓN SMART



INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC



DESAFÍO TERMINADO

INCONVENIENTES DE TELEVISIÓN SMART



Si el cliente menciona que en su Smart TV ve logos que corresponden a la compañía CLARO, debes ingresar una visita técnica para el reemplazo del decodificador:

- TIPO: Televisión
- ÁREA: Reparación técnica
- SUBÁREA: Mensaje de suscripción

DEBES SABER

- Este procedimiento aplica para sucursales, call center voz y no voz

- Esta atención puede ser brindada al titular o usuario, excepto para la entrega del PIN de compras/parental y el saldo VOD, que debe ser proporcionado solo al titular de la cuenta
- Dbox Smart es compatible con tecnología HFC y FTTH
- Este procedimiento aplica para dispositivos DBOX SMART y HDMI STICK
- El HDMI STICK sólo se puede conectar vía wifi, no por cable ethernet
- Si generas una vista técnica debes Indicar al cliente que los trabajos en su domicilio pueden demorar hasta 1 hora y media si tiene red HFC y hasta 3 horas si tiene red FTTH, si no sabes cómo ver el tipo de red del cliente puedes revisar VER TIPO DE RED FTTH O HFC
- Recuerda que el Dbox Smart funciona a través de internet y sólo conectado a internet hogar VTR (NO ES COMPATIBLE CON OTRAS COMPAÑÍAS)
- Por defecto el Pin del d-BOX SMART es 9999.
- 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.
 - El D-box Smart se muestra en Andes como "d-BOX Smart II".
 - El D-box Smart funciona solo en televisores con conexión HDMI.
 - El D-box Smart NO es compatible con SVA Mira Quien Llama.
 - Si el inconveniente es por que aparece el mensaje PANTALLA BLOQUEADA, revisa la publicación [CLIENTE CONSULTA POR MENSAJE DE BLOQUEO DBOX SMART](#)
- Ante consultas por Inconvenientes en Control Remoto, al finalizar la atención, siempre debes informar al cliente que recibirá un video tutorial vía WhatsApp sobre este tema. Para que el cliente reciba correctamente el mensaje con el tutorial, debes completar el siguiente [Formulario](#). **IMPORTANTE:** Si el tutorial ya fue enviado previamente durante la atención, no lo debes reenviar al finalizar. Esto aplica a Call Center Voz.

USO DE VIDEO LLAMADA

Antes de programar una visita a terreno, es obligatorio realizar una revisión previa mediante videollamada para validar aspectos físicos del servicio, tales como el estado del cableado, la correcta conexión de los equipos, el encendido/apagado del sistema y el color de las luces LED. Solo en caso de no poder resolver la situación de forma remota, se autorizará el uso de video llamada.

REVISIONES BÁSICAS

A

B

C

D

Verificar que los datos como **RUT, DIRECCIÓN, FONO, EMAIL** estén correctos/vigentes

ESTÁN CORRECTOS/VIGENTES	NO ESTÁN CORRECTOS/VIGENTES
Continúa la revisión.	Actualiza según el procedimiento MODIFICACIÓN DE DATOS

A	B	C	D	
Revisa el estado comercial del servicio, el que debiese ser ACTIVO .				
ACTIVO		SUSPENDIDO		
Continúa la revisión.		Informa que el servicio debe estar activo para entregar soporte.		

A	B	C	D	
Descartar falla masiva, revisando el color del semáforo Dificultad de servicio detectado. VERDE -> No hay falla masiva ni trabajos en el sector. Continúa la revisión. ROJO -> Indica falla masiva o trabajo programado. Revisa el link vtr.com/seguimiento para obtener detalle de la incidencia. Igualmente haz clic sobre el botón del semáforo AMARILLO -> Indica trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para revisar la información que contiene.				
ESTÁ EN UNA FALLA MASIVA			NO ESTÁ EN UNA FALLA MASIVA	
Informa al cliente el inconveniente en el sector y posible horario de solución			Continúa la revisión.	

A	B	C	D	
---	---	---	---	--

Revisa la sección Contingencias en Somos Clave, asociada a Televisión.

HAY CONTINGENCIA	NO HAY CONTINGENCIA
Informa según lo que informe dicha publicación.	Continúa la revisión.

A	B	C	D	
---	---	---	---	--

[Revisa el MODELO Y N° DE SERIE en Andes esta información.](#)

D BOX HD	D BOX SMART- HDMI STICK
Revisa el PROCEDIMIENTO TV	Continúa en este procedimiento.

A	B	C	D	
---	---	---	---	--

Preguntar inconveniente es en todos sus decodificadores o solo 1

SOLO UNO	TODOS/EL ÚNICO QUE TIENE
-----------------	---------------------------------

Solicita al cliente que con la video llamada señale cuál es el decodificador afectado.

Si el cliente no acepta video llamada **IDENTIFICA EL DBOX** pidiendo al cliente que indique cuál es el número de serie del ecodificador.

Continúa revisando

A

B

C

D

Revisa en BEC si alguno de los indicadores que se muestran en la imagen aparece en rojo

TEMPERATURA CPU	USO CPU	STORAGE Y USO DE CAJA	SEMÁFOROS EN VERDE
Indicar al cliente que, si mantiene el decodificador en un lugar cerrado o con poca ventilación, recomendar cambiar de lugar. Si no es el caso, continúa revisando.		Indica que se debe eliminar algunas aplicaciones para que el funcionamiento del decodificador se reestablezca. Para guiar en cómo eliminar aplicaciones, revisa en el botón Configuraciones del Dbox Smart.	Si todos los semáforos están en verde, elige uno de los siguientes botones para continuar tu atención:

▼ Indicadores

Temperatura CPU:	
Uso CPU:	
Storage y uso de caja:	
Estado domicilio	
RAM y uso de caja:	

Consulta al cliente cuál es el inconveniente puntual. Elige uno de los botones publicados en Clave para continuar tu atención:



APARECE UN CÓDIGO DE ERROR EN PANTALLA

En esta edición del desafío revisaremos algunos códigos de error que podrían presentar los clientes, recuerda revisar toda la información en clave:

V551 - V635 - V555 - V565- V638 -V545- V404- V636- V545

Indicar al cliente sintonizar otro canal o contenido y luego volver al contenido inicial. Valida con el cliente si se mantiene inconveniente

SOLUCIONA	NO SOLUCIONA		
Finaliza la atención y tipifica en Andes.	Pide al cliente realizar un reset eléctrico		
	SOLUCIONA	NO SOLUCIONA	
	Finaliza la atención y tipifica en Andes.	Verificar si el decodificador está conectado a la red de internet del domicilio. Revisa la publicación CÓMO SABER SI EL DBOX SMART ESTÁ CONECTADO A INTERNET	
		CONECTADO	NO CONECTADO
		Validar si el inconveniente se solucionó	Conectar según la publicación CÓMO SABER SI EL DBOX SMART ESTÁ CONECTADO A INTERNET y validar si el inconveniente se solucionó
		SOLUCIONA	NO SOLUCIONA
	Finaliza la atención y tipifica en Andes.	Explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas. Ingresa la solicitud de servicio:	

			TIPO: Televisión ÁREA: Inconveniente en servicio SUBÁREA: Conexión de internet DESCRIPCIÓN: Error V551 - V635 - V555 - V565- V638 - V545- V404- V636- V545
--	--	--	---

V638

Indicar al cliente sintonizar otro canal o contenido y luego volver al contenido inicial. Valida con el cliente si se mantiene inconveniente

SOLUCIONA	NO SOLUCIONA
Finaliza la atención y tipifica en Andes.	Explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas. Ingresa la solicitud de servicio: TIPO: Televisión ÁREA: Inconveniente en servicio SUBÁREA: Problema de reproducción DESCRIPCIÓN: Error V551 - V635 - V555 - V565- V638 -V545- V404- V636- V545

V227

- Solicita al cliente que indique cuál es el canal y el programa con inconveniente.
- Indica sintonizar el canal 13 (Señal 713) y seleccionar el replay.
- Luego, volver a seleccionar el canal y programa que presentaba inconveniente.
- Valida si el inconveniente se mantiene

SOLUCIONA	NO SOLUCIONA
-----------	--------------

Finaliza la atención y tipifica en Andes.	Explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas. Ingresa la solicitud de servicio: TIPO: Televisión ÁREA: Inconveniente en servicio SUBÁREA: Problema de reproducción DESCRIPCIÓN: Error V227
---	---

V548

Realizar REBOOT desde BEC	
SOLUCIONA	NO SOLUCIONA
Finaliza la atención y tipifica en Andes.	Explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas. Ingresa la solicitud de servicio: TIPO: Televisión ÁREA: Inconveniente en servicio SUBÁREA: Problema de reproducción DESCRIPCIÓN: Error V548

V479-V511- V470-V475-V522-V472-V634

Confirma que el dbx afectado, aparezca en PRODUCTOS INSTALADOS de Andes		
DBOX APARECE		DBOX NO APARECE EN PRODUCTOS INSTALADOS
Realiza un RESET/REFRESH Programación Todas las Plataformas en Andes y luego, en BEC, realiza un REBOOT		Realiza el cambio de tecnología. Si no hay factibilidad, ingresa una solicitud de servicio.
SOLUCIONA	NO SOLUCIONA	TIPO: Televisión. ÁREA: Reparación Técnica.

Finaliza la atención y tipifica en Andes.	Explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas. Ingresar la solicitud de servicio: TIPO: Televisión ÁREA: Inconveniente en servicio SUBÁREA: Problema de reproducción DESCRIPCIÓN: Error V479-V511-V470-V475-V522-V472-V634	SUBAREA: Sin Señal. DESCRIPCIÓN: Código de error, pruebas realizadas, información entregada.
---	--	--

V472

Realizar un **REBOOT** en BEC y valida con el cliente si el inconveniente está solucionado

SOLUCIONA	NO SOLUCIONA
Finaliza la atención y tipifica en Andes.	Realiza el cambio de tecnología. Si no hay factibilidad, ingresa una solicitud de servicio. TIPO: Televisión. ÁREA: Reparación Técnica. SUBAREA: Sin Señal. DESCRIPCIÓN: Código de error, pruebas realizadas, información entregada.

V635 / V636 (400-504) /V637/ V638/ V639 (400-504) / V640 / V641/ V642 (400-504) / V643/(V549)

Verificar si el decodificador está conectado a la red de internet del domicilio. Revisa la publicación **CÓMO SABER SI EL DBOX SMART ESTÁ CONECTADO A INTERNET**

SOLUCIONA	NO SOLUCIONA
Finaliza la atención y tipifica en Andes.	Explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas.

Ingresa la solicitud de servicio:
TIPO: Televisión
ÁREA: Inconveniente en servicio
SUBÁREA: Conexión a internet
DESCRIPCIÓN: V635 / V636 (400-504) / V637/ V638/ V639
(400-504) / V640 / V641/ V642 (400-504) / V643/(V549)

V56

Confirma en Andes si el canal que el cliente no ve esté contratado

ESTÁ CONTRATADO		NO ESTÁ CONTRATADO
Realiza un REFRESH para que todos los canales contratados queden reflejados en la grilla del cliente. Luego de esto, selecciona RESET, para que el decodificador apague, prende y tome los cambios (ver imagen)		Informar que para acceder debe contratar el canal. Finaliza la atención y tipifica en Andes.
SOLUCIONA	NO SOLUCIONA	
Finaliza la atención y tipifica en Andes.	Explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas. Ingresa la solicitud de servicio: TIPO: Televisión ÁREA: Inconveniente en servicio SUBÁREA: Problema de reproducción DESCRIPCIÓN: V56	

V207

Ingresa a BEC para revisar el **SALDO** que tiene el cliente

INFERIOR AL COSTO DE LA COMPRA	SUPERIOR AL COSTO DE LA COMPRA
--------------------------------	--------------------------------

Realiza una recarga de saldo en el campo VOD
Recarga de saldo Dbox Smart.

**LA RECARGA DE SALDO SE REALIZA SÓLO
CON EL TITULAR DE LA CUENTA.**

Explica al cliente que deberás derivar su caso a un
equipo especialista. Será contactado en un plazo
máximo de 24 horas.

Ingresar la solicitud de servicio:

TIPO: Televisión

ÁREA: Inconveniente en servicio

SUBÁREA: Conexión de internet

DESCRIPCIÓN: VOD



Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC



Detallar como atender a clientes que manifiesten estar sin internet

ALCANCE

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Este procedimiento aplica para ejecutivos de Call Center Voz, No Voz (Canales digitales) y Sucursales
- Aplica para el titular o un usuario del servicio

ALCANCE

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- En sucursales, para poder dar soporte ante inconvenientes de internet, confirma que se encuentre alguien en el domicilio para hacer pruebas. De lo contrario, informa que nos puede contactar cuando esté en su domicilio para poder realizar pruebas con su servicio.
- Si el cliente solicita compensación busca el procedimiento DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIO. [VTR](#) - [CLARO](#)
- Si solucionas el inconveniente del cliente, igualmente debes validar si tiene factibilidad a cambiarse a fibra y ofrecerla.

REVISIONES BÁSICAS

CONFIRMA EL INCONVENIENTE DEL CLIENTE

1. Confirma con el cliente que el impacto a su servicio sea pérdida total. Apóyate con las siguientes preguntas si el cliente no es específico en la descripción de su problema.

- Si el "síntoma" es lentitud, intermitencia, revisa el procedimiento **INTERNET DEGRADADO**.

PREGUNTA	OBJETIVO DE LA PREGUNTA	PROCEDIMIENTO
¿Podría confirmarme si ningún dispositivo tiene conexión o si ocurre solo en uno?	Verificar si la falla afecta toda la red o un solo equipo.	Sin internet
¿Está conectado por Wi-Fi o por cable (Ethernet)?	Identificar si la causa es de red o de conexión local.	Sin internet
¿Las páginas cargan lento?	Diferenciar sin servicio de lentitud o congestión.	Internet degradado
¿La conexión se corta y vuelve sola?	Detectar intermitencia o baja potencia de señal.	Internet degradado
¿Desde cuándo presenta el inconveniente?	Conocer duración del evento (momentáneo o persistente).	Internet degradado

¿Ha notado si ocurre en ciertos horarios o todo el día?	Detectar congestión de red o sobreuso del canal WIFI	Internet degradado
¿El módem está conectado directamente a la corriente o a una zapatilla?	Descartar fluctuaciones eléctricas.	Internet degradado
¿Ha cambiado de lugar el módem o instalado un repetidor recientemente?	Revisar posibles interferencias nuevas.	Extensor instalado

DESCARTA UNA FALLA MASIVA —

1. Revisa en Workspace si el servicio del cliente está asociado a una falla masiva. Podrás ver el número de FEN y la hora probable de solución

IMPORTANTE: Recuerda que igualmente puedes ver la falla masiva en BEC.

Mes, fecha y hora de solución

Falla Masiva: 5396771# Octubre 14 01:24

N° de FEN

ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO —

1. Revisa que el servicio esté activo; con el servicio suspendido, no podemos entregar soporte. Busca la publicación ESTADO DEL SERVICIO [VTR](#) - [CLARO](#)

2. Si el servicio está activo, ingresa a la cuenta de facturación y selecciona las “Alertas de crédito” para identificar si pasó por el proceso de cobranza dentro de las últimas 72 horas.

- **a) No** pasó por un **proceso de cobranza** en las últimas 72 horas:

- Continuar con las revisiones.
- **b) Si pasó por un proceso de cobranza** en las últimas 72 horas:
 - Solicitar al cliente hacer reset eléctrico. El encendido de la caja de internet tomará cerca de 5 minutos.
 - Validar con cliente si el inconveniente fue resuelto. Si es así, finaliza la atención; de lo contrario, continúa con las revisiones

REALIZAR RESET ELÉCTRICO

Indica al cliente que es necesario desenchufar la caja de internet y volver a enchufarla. Puedes apoyarte con el siguiente script:

“Necesitamos realizar un reset eléctrico de su ONT para restablecer la conexión con la red y asegurar que el equipo cargue nuevamente todos sus parámetros. Esto nos permite descartar errores temporales y garantizar que el servicio funcione de manera estable.”

Una vez que el servicio de internet se reestablezca en el domicilio (luces de la caja internet encendida) valida con el cliente si puede navegar.

En caso que no pueda, continúa revisando.

SIN INTERNET: FIBRA

IDENTIFICA EL EQUIPO Y MODELO DE LA CAJA DE INTERNET EN BEC

Revisa la marca/modelo del equipo en BEC. Puedes encontrar los siguientes equipos y la plataforma de monitoreo con el que debes apoyarte:



2P Fibra Hogar mas TV Inicia 0425F

Pasos Internet

Estado ONT

online

Estado de Red



Compatibilidad de red ONT con Velocidad Contratada



EQUIPOS

EQUIPO	MARCA	MODELO	EXTENSOR COMPATIBLE	GATEWAY	IMÁGENES	PLATAFORMA DE MONITOREO
ONT	ZTE	F6600P	ZTE H3601P	No aplica	CLICK AQUI	SCP- Si no aparece información, revisar WEB UI
			EVOLUTION EVO6022AP			
		F6640P	ZTE H3601P			
	HUAWEI	HG8145X6-13	HUAWEI K562E-10			Smart Wifi Huawei
		HG8145X6				
		HG8245W5				
	NOKIA	G240WG	SERCOMM RP362M	SERCOMM IP3442M		-
		G-2425G-B				-

	SERCOMM	FG1100R				Smartwifi Portal (Assia)
--	---------	---------	--	--	--	-----------------------------

1. Averigua con el cliente si el inconveniente es en uno o en todos sus dispositivos. Apóyate con las siguientes preguntas:

- “¿Podría confirmar si el Internet no funciona en todos los dispositivos de su hogar o solo en uno de ellos?”
- “Por ejemplo, ¿le falla en el celular, el notebook y la televisión, o solo en alguno?”
- “¿Podría probar abrir una página o aplicación en otro equipo, como su celular o computador?”
- “¿Y en ese otro equipo, también le aparece sin conexión o sí le funciona?”

WIFI

Revisa que los dispositivos del cliente estén conectados, en la correspondiente plataforma de monitoreo, según el modelo de ONT.

Modelo ZTE

IMPORTANTE MODELO ZTE: Si no aparece datos en SCP, debes revisar en WEB UI

SCP —

1. Ingresa a [SCP](#). Una vez que ingresaste, copia la MAC de la ONT desde BEC. Este dato es para ingresarlo en el home de SCP, pero sólo los últimos 8 caracteres. ([VER IMAGEN](#))
2. Iniciar sesión con las credenciales en la página [Consultor de IP](#).
3. Pegar MAC de la ONT en el cuadro indicado y dar clic en “Consultar”. ([VER IMAGEN](#))

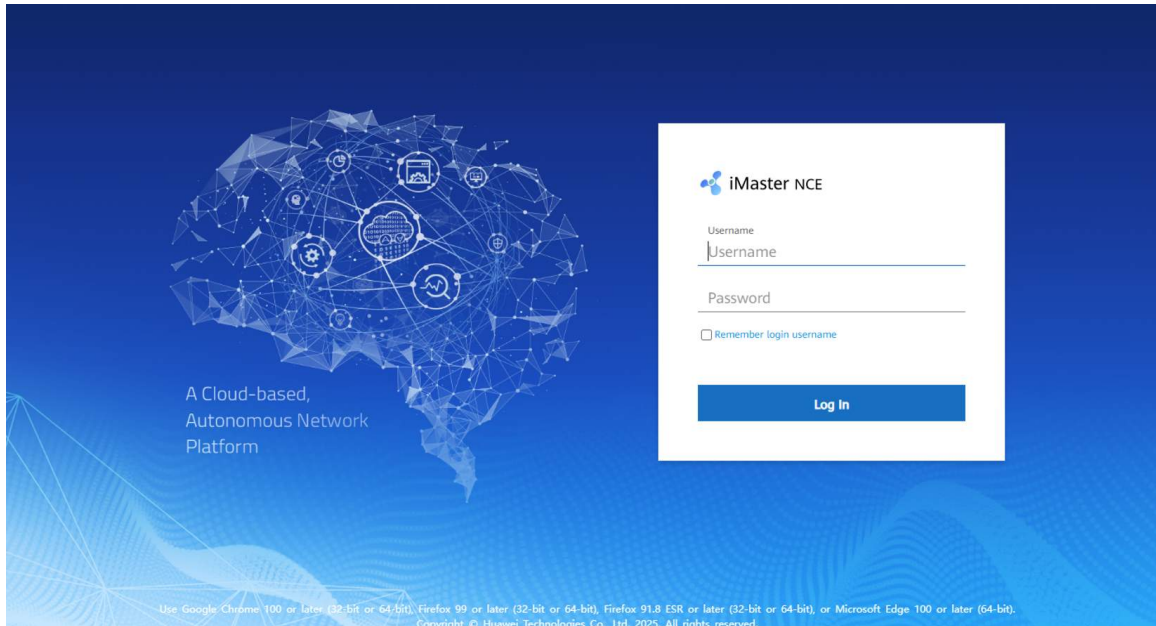
WEBUI —

1. Copiar código MAC de ONT en BEC. ([ver imagen](#))
2. Iniciar sesión con las credenciales en la página [Consultor de IP](#).
3. Pegar MAC de la ONT en el cuadro indicado y dar clic en “Consultar”. ([ver imagen](#))
4. Iniciar sesión en la página de ZTE ocupando las siguientes credenciales ([ver imagen](#))

5. Confirma que los dispositivos del cliente aparezcan conectados ([ver imagen](#))

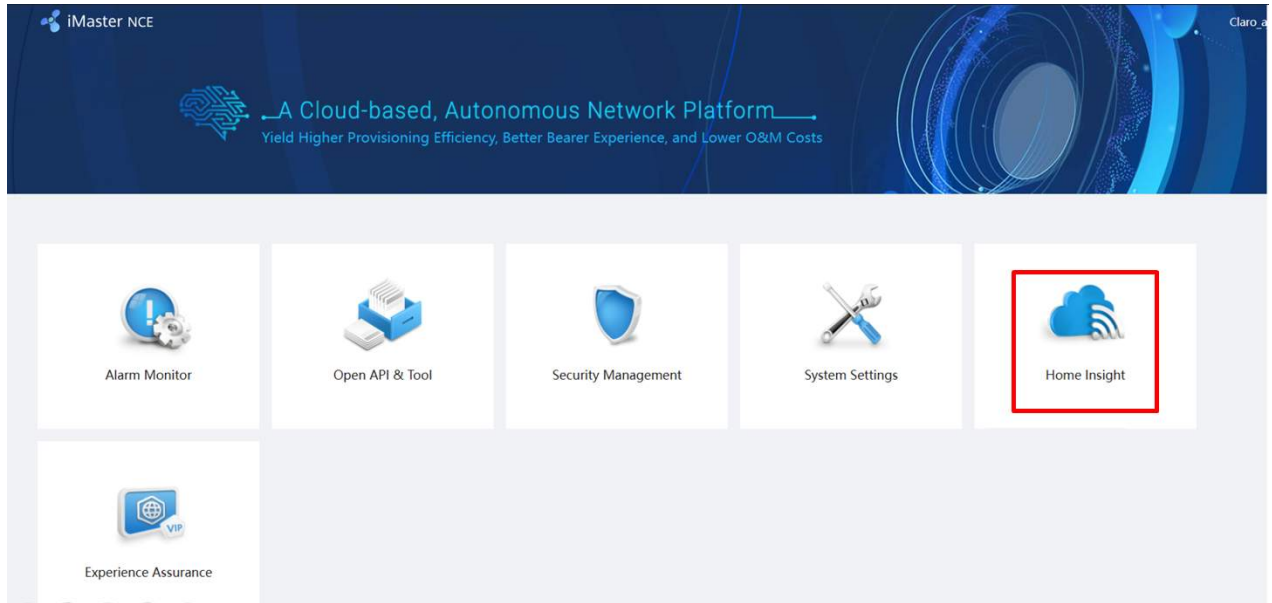
Modelo Huawei

Step 1



1. Ingresa con tus credenciales a [Smart Wifi Huawei](#):

Step 2



2. Ingresa a HOME INSIGHT

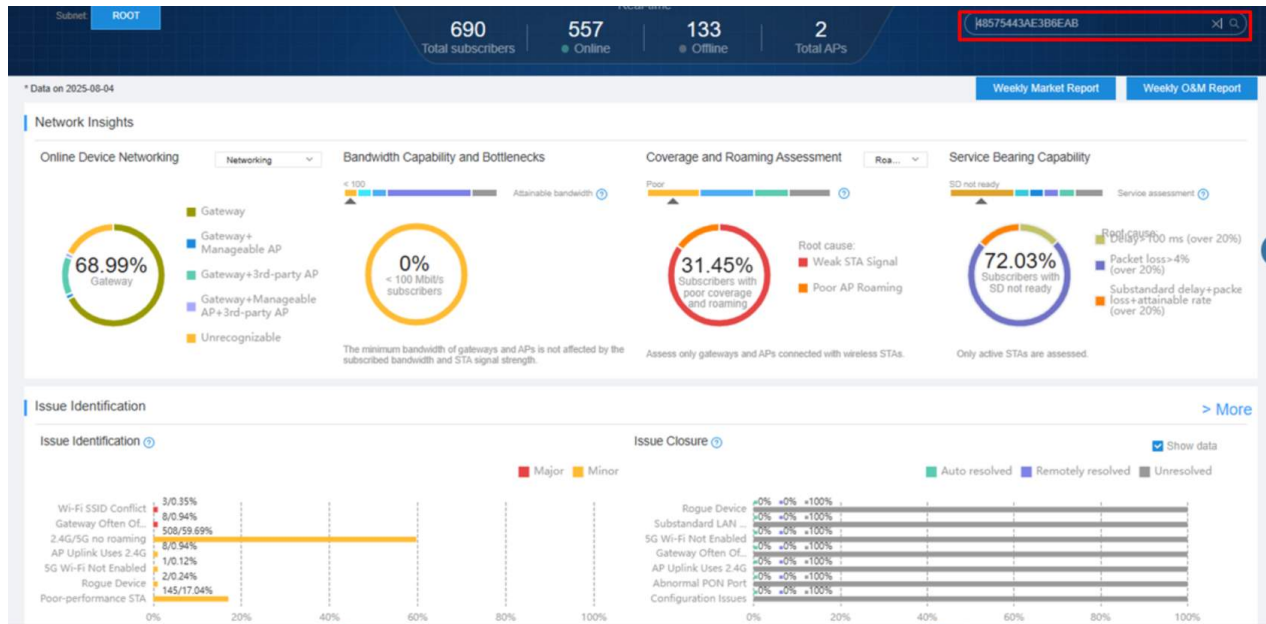
Step 3

Información básica

Marca - Modelo ONT	HUAWEI-HG8145X6-13
Mac ONT	HWTC24C3B5B4
Tipo Equipo ONT	ONT
Tecnología ONT	GPON 1.0
Marca - Modelo GATEWAY	
Serial Number GATEWAY	
TocpeName	HUAWEI-HG8145X6-13-GPON 1.0
IP de Gestión	10.247.49.239

3. Para revisar el estado de la ONT de un cliente en particular, ingresa a BEC y copia el número de MAC ONT

Step 4



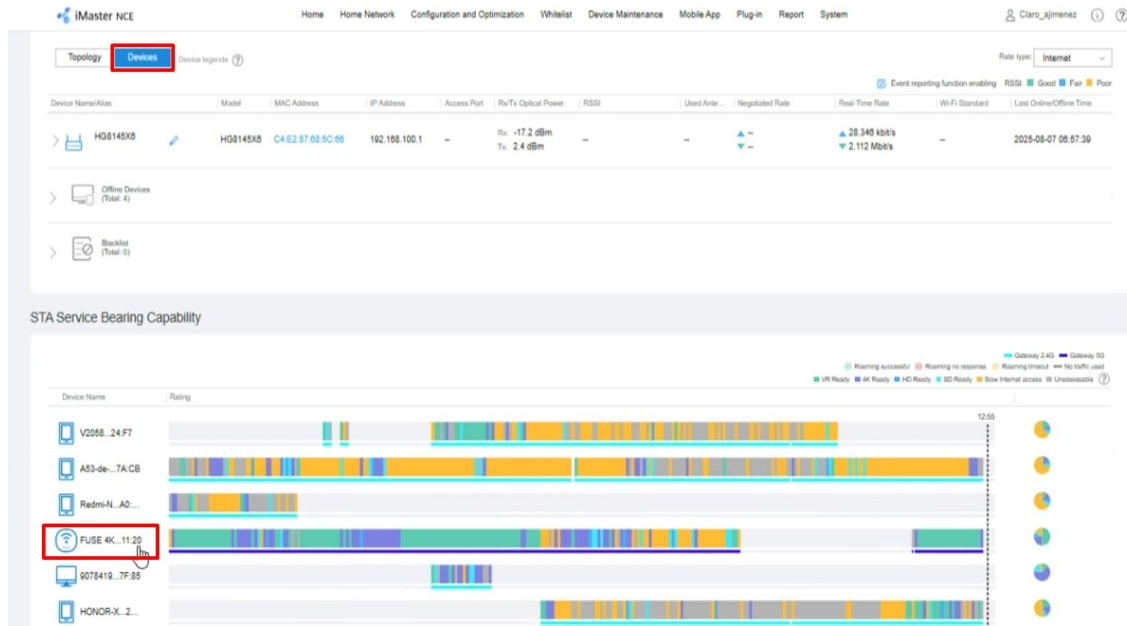
4. Luego, en Smart Wifi Huawei, ingresa en el buscador el número 48575443 y copiar los últimos 8 caracteres, es decir, 4857544324C3B5B4, para ingresar haz clic en la lupa

Step 5



5. Ingresa a la pestaña KPI VIEWS

Step 6



6. Posiciónate en la pestaña DEVICES, luego DEVICES NAME, para revisar los equipos conectados a la ONT

Modelo Sercomm

PASO 1

PASO 2

DISPOSITIVOS NO
CONECTADOS

DISPOSITIVOS CONECTADOS

1. Copiar la MAC del Modem desde BEC e ingresa el dato en [SMART WIFI PORTAL](#). Utiliza tus credenciales de red para ingresar.

Información básica

Marca - Modelo

ARRIS-TG2482A

Administración WIFI

10.145.68.82

Mac CableModem

F863D9B35469

Mac MTA

F863D9B3546A

PASO 1

PASO 2

DISPOSITIVOS NO
CONECTADOS

DISPOSITIVOS CONECTADOS

2. Ingresa a la pestaña **“Dispositivos”**, filtra en **“Todos”**(1) e identificar los dispositivos conectados que aparecen en la columna **“Estado”** (2). De estos, pregunta al cliente cuál es el que presenta inconvenientes

Xperience

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

400D10EE9EAB

Resumen
Dispositivos
Análisis de línea
Wi-Fi

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

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	ESP_83F1FC (...83:F1:FC)	2.4GHz	VTR-6300019	45	Conectado	
ESP	ESP_C9B936 (...C9:B9:36)	2.4GHz	VTR-6300019	N/A	En pausa	
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	
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	ESP_47C430 (...47:C4:30)	2.4GHz	VTR-6300019	53	Conectado	28.8 Mbps
ESP	ESP_D8AD39 (...D8:AD:39)	2.4GHz	VTR-6300019	59	Conectado	22.68 Mbps
ESP	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	Y-TAB-A-DE-BEATRIZ (...A9:A7:CB)	2.4GHz	VTR-6300019	N/A	hace 93 minutos	49.58 Mbps

COMMSCOPE TG2492LG-NA (...EE:9E:AB)

! PAUSA→ Significa que está con control parental de la App de VTR WIFI PRO, y que para debe ingresar a la APP de VTR WIFI PRO y desactivar restricción.

PASO 1

PASO 2

DISPOSITIVOS NO CONECTADOS

DISPOSITIVOS CONECTADOS

Si no aparecen dispositivos conectados, realiza las siguientes validaciones:

a) Según la plataforma de monitoreo, revisa a que red wifi (SSID) está conectado

WEB UI: Ruta: Local network -> WLAN -> WLAN SSID CONFIGURATION

Huawei: Ruta: Home -> Suscribirse list -> 360 Degres subscriber view -> Wifi Settings

SMART WIFI PORTAL

1. En la sección **"Interfaces del AP"**, posíciónate en el módem y revisa que el cliente esté conectado a las redes wifi correctas. Si no lo está, indicar las redes a las que debe conectarse.

b) Consulta al cliente a qué red wifi está conectado.

c) Valida con el cliente si el servicio se reestableció.

Soluciona: Finaliza la atención.

Sin solución:

Ingresar una reparación a terreno:

ACTIVO : Seleccionar internet

TIPO : INTERNET FTTH

AREA : REPARACIÓN TÉCNICA

SUBÁREA : PROB. COBERTURA/ CONECTIV. WIFI

COMENTARIO: ONT online, no navega.

PASO 1	PASO 2	DISPOSITIVOS NO CONECTADOS	DISPOSITIVOS CONECTADOS
a) Confirma con el cliente si ocupa VPN. (Si desconoce el término, probablemente no la usa). Si la usa, pide desconectar la VPN y deshabilitar el proxy. b) Valida con el cliente si el servicio se restableció. En caso contrario, continúa revisando. c) Consultar con el cliente si tiene configurada la IP. d) Valida con el cliente si el servicio se restableció. Soluciona: Finaliza la atención. Sin solución: Ingresa una reparación a terreno: ACTIVO : Seleccionar internet TIPO : INTERNET FTTH AREA : REPARACIÓN TÉCNICA SUBÁREA : PROB. COBERTURA/ CONECTIV. WIFI COMENTARIO: ONT online, o navega.			



Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



Completa la lección, antes de continuar.

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 02 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 02!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

Para salir del Desafío solo debes presionar el botón

"Finalizar"

FINALIZAR