

TSH

Tecnología MESH

(clientes stock Claro)



Tecnología MESH (clientes stock Claro) Atención Remota

Aplica para HFC

OBJETIVO

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

ALCANCE

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

POLÍTICA DE ATENCIÓN

VERIFICA

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

ANALIZA

2. Consulta la OT identificada dentro de los últimos 07 días, y verifica su estado.
3. Revisa los comentarios técnicos en la OT y motivo del estado (Ejemplo: domicilio sin moradores, resuelto, reparación, se cambia equipo, etc.)

Información General

Información de la Orden de Trabajo

Tipo de Trabajo Venta Nueva
Orden de Trabajo</

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

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

Gestiona esta atención

Corte por mora:

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

Solicitud voluntaria:

Realizar paso 2 completo

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

2.1 Ingresa a Tipifica para extraer el número de NODO.

Hogar HFC

Resultado búsqueda Nueva RUT " [REDACTED] "

<

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

Estado del cable modem

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

Realizar los pasos completos, que a continuación se detallan:

6.6 Compare los resultados obtenidos con la tabla de equivalencia.

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

Resultado 1: Tras la verificación de los niveles en Inc

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

Verificar el estado de las luces del CM o MTA

Estado de las luces del cable modem



