



VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 11 - 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 25 DE MAYO AL 07 DE JUNIO 2026



INCONVENIENTES CON TELEVISIÓN SMART



INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC



DESAFÍO TERMINADO

INCONVENIENTES CON TELEVISIÓN SMART



PROCEDIMIENTO

Este procedimiento aplica para resolver inconvenientes tanto de Dbox Smart/Box TV y HDMI STICK

DEBES SABER

- Dbox Smart es compatible con tecnología HFC y FTTH- El HDMI STICK sólo se puede conectar vía wifi, no por cable ethernet
- Recuerda que el Dbox Smart funciona a través de internet y sólo conectado a internet hogar (NO ES COMPATIBLE CON OTRAS COMPAÑÍAS NI TAMPOCO CON LOS DATOS DEL MÓVIL)
- 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 funciona solo en televisores con conexión HDMI, no funciona con televisores con puerto GPMP (General Purpose Media Interface)
- Si el inconveniente es por que aparece el mensaje PANTALLA BLOQUEADA, revisa la publicación CLIENTE CONSULTA POR MENSAJE DE BLOQUEO DBOX SMART
- Si el cliente VTR menciona que en su Smart TV ve logos que corresponden a la compañía CLARO, o cliente CLARO ve logos VTR, debes ingresar una visita técnica para el reemplazo del decodificador:
 - -TIPO: Televisión
 - ÁREA: Reparación técnica
 - SUBÁREA: Mensaje de suscripción
- CONSIDERACIONES EXCLUSIVAS VTR -> El D-box Smart NO es compatible con SVA Mira Quien Llama

INDAGA —

! Realiza preguntas asertivas para identificar cuál es el inconveniente que presenta el cliente:

! No realices preguntas abiertas

! Guía al cliente con respuestas claras, parafraseando el inconveniente pero conectándolo con uno de los casos que se abordan en este procedimiento:

- ¿La pantalla está completamente en negro o aparece algún mensaje?
- ¿Logras ver imagen pero sin sonido?
- ¿El problema ocurre en todos los canales o solo en algunos?
- Cuando enciendes el TV, ¿queda la pantalla totalmente negra sin imagen.
- ¿Ves algún mensaje o código en la pantalla o solo está en negro?
- ¿El decodificador está encendido (luces visibles)?
- ¿Puedes ver la imagen pero no escuchar sonido?
- ¿El volumen del control responde cuando lo subes o bajas?
- ¿El problema de audio ocurre en todos los canales?
- ¿El control remoto no responde al presionar los botones?
- ¿Has notado si alguna luz del control se enciende al usarlo?
- ¿El problema es con todos los botones o solo algunos?
- ¿En la pantalla te aparece algún código de error?
- Podrías indicarme qué letra tiene el código: ¿A, V o C?

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

ERROR TIPO V

REVISAR

1. Indica al cliente que es necesario conectarse a una video llamada, para revisar el inconveniente que presenta. Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Para poder ayudarle y resolver su inconveniente al instante, puedo enviarle un enlace para conectarnos por videollamada. Así podré ver lo que ocurre en tiempo real y orientarle paso a paso, sin que tenga que esperar a un técnico en su domicilio. Le voy a enviar un mensaje por WhatsApp desde el SOPORTE TÉCNICO; sólo pediremos acceso a la cámara frontal para revisar el detalle. ¿Le envío el link a su celular u otro integrante de su familia?"

CLIENTE ACEPTA VIDEO LLAMADA

a. Guíate por el proceso de Video Llamada. Busca la publicación Protocolo Atención Video Llamada-VSIGHT VTR CLARO

b. Debes validar el estado de las siguientes conexiones. Si una de ellas no está bien conectada, solicita al cliente corregir

- Cable HDMI conectado al decodificador y la televisión
- Fuente de poder conectado al decodificador y a la electricidad
- Si la conexión es a través de cable de red (ethernet), este debe estar conectado a la caja de internet

CLIENTE NO ACEPTA VIDEO LLAMADA

a. Solicita al cliente que indique el estado de las siguientes conexiones. Si una de ellas no está bien conectada, solicita al cliente corregir

- Cable HDMI conectado al decodificador y la televisión
- Fuente de poder conectado al decodificador y a la electricidad
- Si la conexión es a través de cable de red (ethernet), este debe estar conectado a la caja de internet

b. Ingresa a BEC y revisa el estado del semáforo APROVISIONAMIENTO DBOX SMART

VERDE -> Continúa al siguiente paso.

ROJO -> Haz clic en el botón REAPROVISIONAR. Una vez presionado, presiona el botón CONSULTA ESTADO

Resultados:

PROCESO FINALIZADO: Se aprovisionaron los paquetes correctamente.

ERROR EN EL PROCESO: 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: Código de error, pruebas realizadas, información entregada

TEMPERATURA CPU- USO CPU EN VERDE -> Continúa revisando

TEMPERATURA CPU- USO CPU EN ROJO -> Indica 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.

STORAGE Y USO DE CAJA EN VERDE -> Continúa revisando

STORAGE Y USO DE CAJA EN ROJO -> 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 de esta publicación

c. Consulta al cliente qué código le aparece y revisa el procedimiento en Clave

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

1. Indicar al cliente sintonizar otro canal o contenido y luego volver al contenido inicial.
2. Si no reestablece el servicio, solicita al cliente realizar un reset eléctrico del decodificador
3. Espera con el cliente el línea que el decodificador encienda

4. Si no reestablece el servicio, explica al cliente que su inconveniente corresponde a una afectación general del servicio, el que debiese reestablecerse en máximo 2 horas

V227- V290-V291-V292- V293- V294

1. Solicita al cliente que a través de video llamada muestre cuál es el canal y el programa con inconveniente
2. Indica sintonizar el canal 13 (Señal 713) y seleccionar el replay
3. Luego, volver a seleccionar el canal y programa que presentaba inconveniente
4. Si el mensaje sigue apareciendo, explica al cliente que su inconveniente corresponde a una afectación general del servicio, el que debiese reestablecerse en máximo 2 horas.

ERROR TIPO A

REVISAR

1. Revisa el estado comercial del servicio
 - 1.1. Revisa que el servicio esté activo; con el servicio suspendido, no podemos entregar soporte. Busca la publicación ESTADO DEL SERVICIO

VTR CLARO

- 1.2. 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

2.Descarta una falla masiva

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

VERDE -> Consulta al cliente cuál es el error que le aparece

AMARILLO -> Indica trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para Informar al cliente el inconveniente en el sector y posible horario de solución

ROJO -> Indica falla masiva o trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para revisar el horario de solución. Si no aparece información a la solución, revisa en la página que corresponda a la marca del servicio:

VTR: <https://vtr.com/seguimiento>

CLARO: <https://www.clarochile.cl/personas/estadoservicio/>

A001- A002

1. Ingresa a BEC y revisa a qué red está conectado el decodificador

2. Ahora, debes confirmar si esa es la red que aparece en BEC, es la del domicilio. Para esto, revisa la marca/modelo del equipo en BEC.

Puedes encontrar los siguientes equipos y la plataforma de monitoreo con el que debes apoyarte para revisar la red wifi del domicilio (SSID). Dependiendo del resultado, tendrás 2 escenarios: EQUIPO ESTÁ CONECTADO A RED DOMICILIO y EQUIPO NO ESTÁ CONECTADO A RED DOMICILIO

EQUIPO	MARCA	MODELO	PLATAFORMA DE MONITOREO
ONT	ZTE	F6600P	SCP- Si no aparece información, revisar WEB UI

		F6640P	
	HUAWEI	HG8145X6-13	Smart Wifi Huawei
		HG8145X6	
		HG8245W5	
	NOKIA	G240WG	-
		G-2425G-B	-
	SERCOMM	FG1100R	Smartwifi Portal (Assia)
Cable Módem	Arris	TG2492LG	Cloudcheck (Assia)

WEB UI

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

Huawei

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

SMART WIFI PORTAL SCP

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.

EQUIPO NO ESTÁ CONECTADO A RED DOMICILIO:

- Guía al cliente en cómo debe conectar correctamente su decodificador a la red wifi

EQUIPO ESTÁ CONECTADO A RED DOMICILIO o AUNQUE ESTÁ CONECTADO NO TIENE SEÑAL

Ingresa una visita a terreno.

- TIPO: Televisión
- ÁREA: Reparación Técnica
- SUBAREA: Sin Señal
- DESCRIPCIÓN: Código de error, pruebas realizadas, información entregada

A609-A608- A605- A113

1. Ingresa a BEC y revisa el estado del semáforo APROVISIONAMIENTO DBOX SMART-
BOTON EXCLUSIVO PARA VTR. PRÓXIMAMENTE EN CLARO ([VER](#)).

- **VERDE ->** Continúa al siguiente paso.
- **ROJO ->** Haz clic en el botón REAPROVISIONAR. Una vez presionado, presiona el botón CONSULTA ESTADO

Resultados:

- **PROCESO FINALIZADO:** Se aprovisionaron los paquetes correctamente.
- **ERROR EN EL PROCESO:** No se realizó el aprovisionamiento.

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:

Si el color es VERDE: 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: Código de error, pruebas realizadas, información entregada

Si el color es ROJO: Haz clic en el botón RECARGAR ([VER](#)).

- Valida si el semáforo cambia de color. Si se mantiene en rojo o la recarga no soluciona, 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:

	VTR	CLARO
TIPO	Televisión	
ÁREA:	Inconveniente en servicio	
SUBÁREA:	Problema de reproducción	Escalamiento TV
DESCRIPCIÓN	Código de error, pruebas realizadas, información entregada	

ERROR TIPO C

REVISAR

1. Revisa el estado comercial del servicio

1.1. Revisa que el servicio esté activo; con el servicio suspendido, no podemos entregar soporte. Busca la publicación ESTADO DEL SERVICIO

VTR CLARO

1.2. 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

2. Descarta una falla masiva

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

- **VERDE ->** No hay falla masiva ni trabajos en el sector. Continúa la revisión
- **AMARILLO ->** Indica trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para Informar al cliente el inconveniente en el sector y posible horario de solución
- **ROJO ->** Indica falla masiva o trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para revisar el horario de solución. Si no aparece información a la solución, revisa en la página que corresponda a la marca del servicio:

VTR: <https://vtr.com/seguimiento>

CLARO: <https://www.clarochile.cl/personas/estadoservicio/>

3. Ingresa a BEC y revisa a qué red está conectado el decodificador

4. Ahora, debes confirmar si esa es la red que aparece en BEC, es la del domicilio. Para esto, revisa la marca/modelo del equipo en BEC.

Puedes encontrar los siguientes equipos y la plataforma de monitoreo con el que debes apoyarte para revisar la red wifi del domicilio (SSID). Dependiendo del resultado, tendrás 2 escenarios: EQUIPO ESTÁ CONECTADO A RED DOMICILIO y EQUIPO NO ESTÁ CONECTADO A RED DOMICILIO

1. Ingresa a BEC y revisa a qué red está conectado el decodificador

2. Ahora, debes confirmar si esa es la red que aparece en BEC, es la del domicilio. Para esto, revisa la marca/modelo del equipo en BEC.

Puedes encontrar los siguientes equipos y la plataforma de monitoreo con el que debes apoyarte para revisar la red wifi del domicilio (SSID). Dependiendo del resultado, tendrás 2 escenarios: EQUIPO ESTÁ CONECTADO A RED DOMICILIO y EQUIPO NO ESTÁ CONECTADO A RED DOMICILIO

EQUIPO	MARCA	MODELO	PLATAFORMA DE MONITOREO
ONT	ZTE	F6600P	SCP- Si no aparece información, revisar WEB UI

		F6640P	
	HUAWEI	HG8145X6-13	Smart Wifi Huawei
		HG8145X6	
		HG8245W5	
	NOKIA	G240WG	-
		G-2425G-B	-
	SERCOMM	FG1100R	Smartwifi Portal (Assia)
Cable Módem	Arris	TG2492LG	Cloudcheck (Assia)

WEB UI

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

Huawei

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

SMART WIFI PORTAL SCP

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.

EQUIPO NO ESTÁ CONECTADO A RED DOMICILIO:

- Guía al cliente en cómo debe conectar correctamente su decodificador a la red wifi

EQUIPO ESTÁ CONECTADO A RED DOMICILIO o AUNQUE ESTÁ CONECTADO NO TIENE SEÑAL

Consulta cuál es el código de error que aparece en pantalla

C601- C605-C606 —

1. Revisar pedido del cliente y confirmar con cliente si el producto fue entregado por delivery

- **Es delivery** -> Revisar el procedimiento DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN
- **No es delivery** -> Ingresa en la cuenta de servicio afectado a BEC para realizar un Reboot desde BEC.

Esta acción hará un reinicio remoto del decodificador (apagar y encender), y debería tardar en promedio 1 minuto y 30 segundos. Se debe esperar en línea.

- Debes confirmar con el cliente si la caja se está reiniciando, si no es así, solicitar al cliente desenchufar y volver a enchufar el decodificador.

2. Luego de realizarlo valida con el cliente si el inconveniente se mantiene.

- Si es así, realiza el cambio de tecnología. Si no hay factibilidad o el cliente es fibra, , ingresa una solicitud de servicio de reparación. Apóyate en la publicación VISITAS TÉCNICAS.
 - TIPO: Televisión
 - ÁREA: Reparación técnica
 - SUBÁREA: Sin señal
 - DESCRIPCIÓN: Código de error, pruebas realizadas, información entregada

C219- C228-C210- C229- C611/C612 —

1. Si el decodificador está conectado a internet y el inconveniente continúa, debes ingresar una visita a terreno.

- TIPO: Televisión
- ÁREA: Reparación Técnica
- SUBAREA: Sin Señal

- DESCRIPCIÓN: Código de error, pruebas realizadas, información entregada



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC



INTERNET DEGRADADO

REVISAR LOS NIVELES DE RSSI (INTENSIDAD DE SEÑAL RECIBIDA)

**Ingresa a la plataforma de monitoreo según el modelo de equipo
para revisar los niveles de RSSI (Intensidad de señal recibida)**

ASSIA

PASO 1

ASSIA

Dispositivos Wi-Fi 1835D1B41113 a las 2022-08-26 11:30:38-04:00 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 Ver expandido: ☐ Ver topología: ☐ [Active Profiles](#)

☒ 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	☐
	...18:65:71:18:7C:FF (...)	2.4GHz	VTR-7433636	-66	Conectado	125.92 Mbps		☐
	FM0AE2YT0GF92 (...)	2.4GHz	VTR-7433636	-60	Conectado	46.08 Mbps	64.53 Mbps	☐
	M2006C3LG-REDM9A (...)	2.4GHz	VTR-7433636	-80	Conectado	36.19 Mbps	64.53 Mbps	☐
	GALAXY-J6-DE-YENNI (...)	2.4GHz	VTR-7433636	-73	Conectado	16.97 Mbps	61.93 Mbps	☐
	GALAXY-M31 (...)	5GHz	VTR-7433636	-54	Conectado	140.91 Mbps	343.27 Mbps	☐
	...SUNG 7 SERIES (50) (...)	5GHz	VTR-7433636	-51	Conectado	9.35 Mbps	287 Mbps	☐

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

PASO 2

RSSI MENOR A -80

Información básica

Marca - Modelo	ARRIS-TG2492LG
Administración WIFI	Activar
Mac Cable Modem	1835D1B02243
Mac MTA	1835D1B02244
Tipo Equipo	MTA
Tecnología	D 3.0
TocpeName	ARRIS-TG2492LG-D 3.0
Velocidad de subida	16 Mbps
Velocidad de bajada	600 Mbps
Portal C4	Detalle PortalC4
Realizar ping	

Información básica

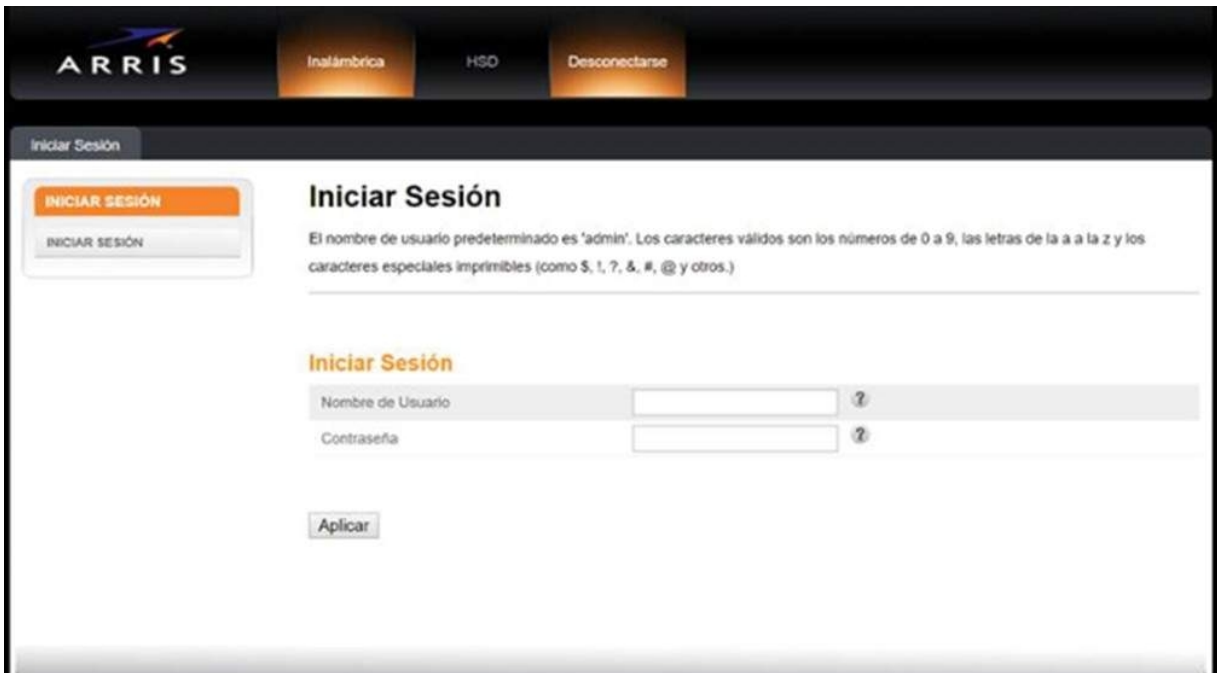
Marca - Modelo	ARRIS-TG2492LG
Administración WIFI	Desactivar
Servicio Activado IP 10.6.23.52:9080	
Mac Cable Modem	1835D1B02243
Mac MTA	1835D1B02244
Tipo Equipo	MTA
Tecnología	D 3.0
TocpeName	ARRIS-TG2492LG-D 3.0
Velocidad de subida	16 Mbps
Velocidad de bajada	600 Mbps
Portal C4	Detalle PortalC4
Realizar ping	

a) Genera un "Reset WIFI"

1. En BEC hacer clic en el botón "Activar"

2. Pincha sobre la IP del concepto en verde

PASO 3



The screenshot shows the ARRIS login interface. At the top, there is a navigation bar with the ARRIS logo and three buttons: 'Inalámbrica', 'HSO', and 'Desconectarse'. Below this, a 'Iniciar Sesión' tab is selected. On the left, there is a sidebar with a button labeled 'INICIAR SESIÓN'. The main content area is titled 'Iniciar Sesión' and contains a message: 'El nombre de usuario predeterminado es 'admin'. Los caracteres válidos son los números de 0 a 9, las letras de la a a la z y los caracteres especiales imprimibles (como \$, !, ?, &, #, @ y otros.)'. Below this message, there are two input fields: 'Nombre de Usuario' and 'Contraseña', each with a help icon (?) to its right. At the bottom, there is an 'Aplicar' button.

ARRIS

Inalámbrica HSO Desconectarse

Iniciar Sesión

INICIAR SESIÓN

INICIAR SESIÓN

Iniciar Sesión

El nombre de usuario predeterminado es 'admin'. Los caracteres válidos son los números de 0 a 9, las letras de la a a la z y los caracteres especiales imprimibles (como \$, !, ?, &, #, @ y otros.)

Iniciar Sesión

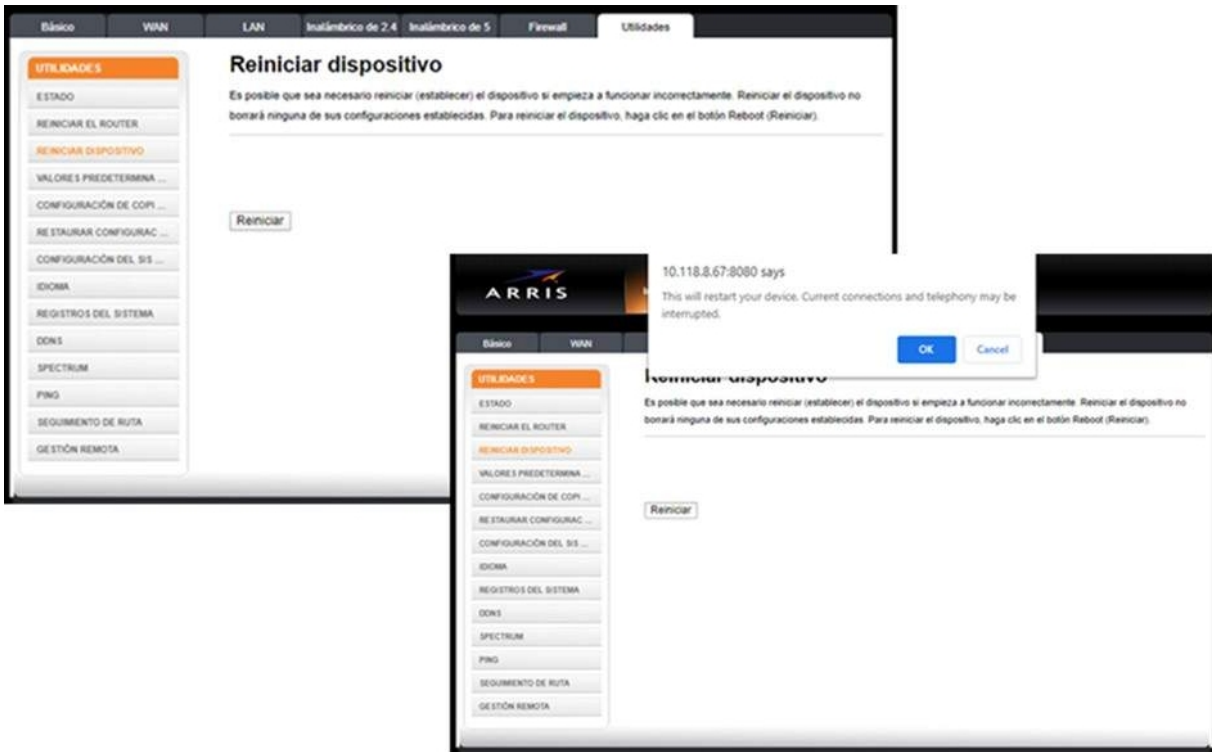
Nombre de Usuario ?

Contraseña ?

Aplicar

3. Ingresar con nombre de usuario “technician”, contraseña “12345Vtr” y luego “Aplicar”

PASO 4



4. Ir a la pestaña “Utilidades”, luego a “Reiniciar Dispositivo” y finalmente pinchar el botón “Reiniciar”
 5. Dar OK al pop up que aparece
 6. Informa al cliente que, al generarse este reinicio, todos los dispositivos se desconectarán y se volverán a conectar.
- b) Valida con el cliente: ¿la caja de internet está en el mismo sitio que la dejó el técnico cuando instaló?

PASO 5

EN UN LUGAR DIFERENTE

- Si es HFC, debes validar si en PRODUCTOS INSTALADOS aparece el botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA en VERDE.

Si es así, realiza un cambio de tecnología, revisando la publicación **Cambio de Tecnología a Fibra Óptica**.

- Si no tiene el botón habilitado o es un cliente FIBRA, ingresa una reparación técnica de tipo "Problema de Cober/ Conectividad 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

PASO 6

MISMO LUGAR

Recomienda la instalación de un extensor. Ofrécelo con instalación gratis y mensualidad 50%.

Apóyate en el procedimiento **VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO (SVA) FIJOS** (instalación a través de visita técnica)

PASO 7

RSSI MAYOR A -80

Consulta si el cliente percibe LENTITUD o INTERMITENCIA. Guíate por los acordeones de este procedimiento.

WEB- UI

PASO 1

ZTE Current Time: 1970-01-02T18:38 Superadmin Logout 中文 | English

Home **Topology** Internet Local Network VoIP Management & Diagnosis

[WAN Setting](#)

Firewall

WLAN Device List [WLAN Setting](#)

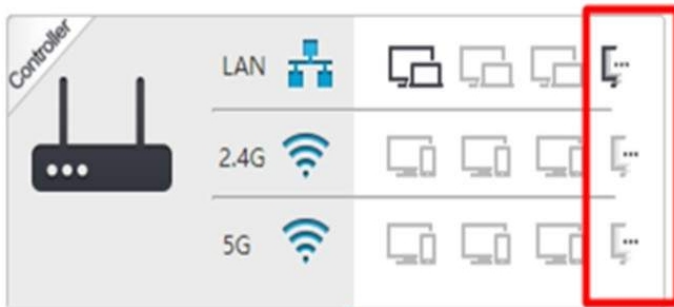
Name	MAC Address	IPv4 Address	IPv6 Address
------	-------------	--------------	--------------

Device List

- WLAN Devices
- LAN Devices
- USB Devices
- VoIP Devices

a) Ir al menú **"TOPOLOGY"**.

PASO 2



b) Revisar los dispositivos conectados a la ONT Haciendo clic sobre el último ícono de cada fila.

PASO 3

RSSI MENOR A -80

Reset Wifi.

a) Desde "WLAN Basic", sección "WLAN On/Off Configuration" apagar las bandas seleccionando "Off" y luego "Apply".



b) Encender las bandas presionando "On" en ambas redes y luego hacer clic en "Apply".



a) Genera un "Reset WIFI"

b) Valida con el cliente: ¿la caja de internet está en el mismo sitio que la dejó el técnico cuando instaló?

PASO 4

EN UN LUGAR DIFERENTE

- Ingresa una reparación técnica de tipo "Problema de Cobertura/ Conectividad 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

PASO 5

MISMO LUGAR

Recomienda la instalación de un extensor. Ofrécelo con instalación gratis y mensualidad 50%.

Apóyate en el procedimiento **VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO (SVA) FIJOS** (instalación a través de visita técnica)

PASO 6

RSSI MAYOR A -80

Consulta si el cliente percibe LENTITUD o INTERMITENCIA.

Guíate por los acordeones de este procedimiento.

FRONT LINE

PASO 1

Plume

USUARIO ID NODO Buscar clientes...

Estado de la nube

El Salto

Comprobación del estado

Perfil

Pods y nodos

Dispositivos

Topología

QoE

Clase de tráfico

Cronología

Panel de calidad de experiencia (QoE)

Resumen Nodos Dispositivos WAN

Ver en directo (21min 41s)

Motor de recomendaciones

Entrar en modo superdirecto

Buscar...

Nombre	Conexión	Ocupado	QoS	RSSI	Índice PHY efectivo	Saturación	Rendimiento estimado	
cfggroup25 50:5A:85:88:EE:53	5G	+	+	● ● ● ● ●	-62 dBm	80 %	8 %	155.62 Mbps
cfggroup28-2 10:66:38:24:F8:25	5G	+	+	● ● ● ● ●	-56 dBm	61 %	8 %	208.68 Mbps
cfggroup40 EC:2E:98:76:53:99	5G	+	+	● ● ● ● ●	-77 dBm	32 %	9 %	98.03 Mbps
CLL00083DDXD3 84:62:50:51:56:7C	5G	+	+	● ● ● ● ●	-60 dBm	60 %	9 %	583.85 Mbps

PASO 2

RSSI MENOR A -80

Solicita al cliente reiniciar su dispositivo móvil o apagar y prender dispositivos físicos y vuelve a validar los niveles de RSSI. Si estos se mantienen en menores a -80, recomienda la instalación de un extensor. Ofrécelo con instalación gratis y mensualidad 50%.

Apóyate en el procedimiento **VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO (SVA) FIJOS** (instalación a través de visita técnica)

PASO 3

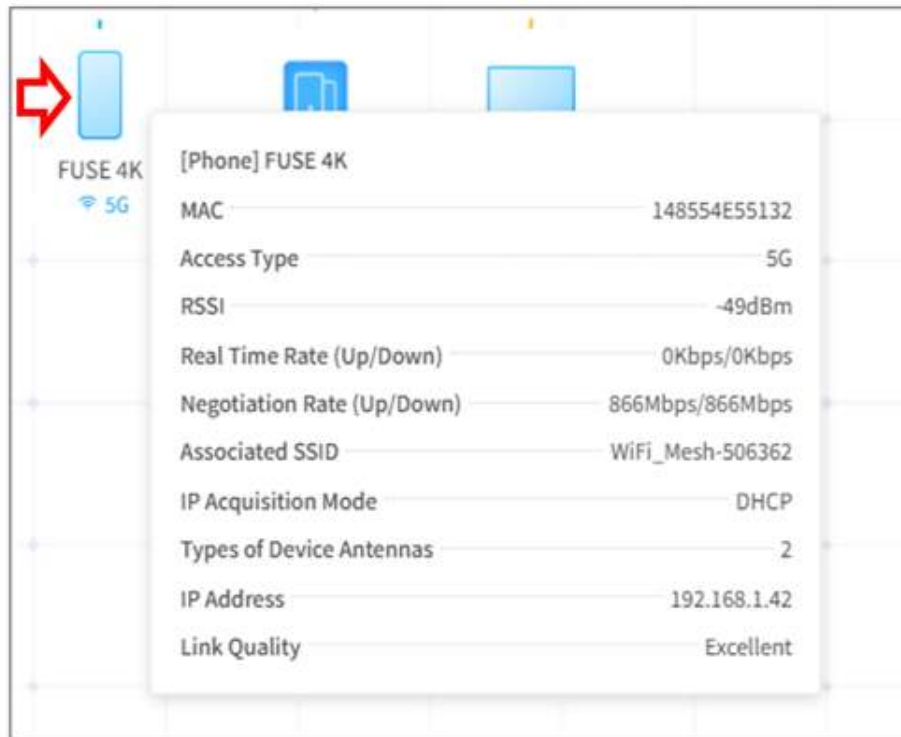
RSSI MAYOR A -80

Consulta si el cliente percibe LENTITUD o INTERMITENCIA.

Guíate por los acordeones de este procedimiento.

SCP

PASO 1



Ingresa a la plataforma de monitoreo según el modelo de equipo para revisar los niveles de RSSI (Intensidad de señal recibida)

PASO 2

RSSI MAYOR A -80

Consulta si el cliente percibe LENTITUD o INTERMITENCIA. Guíate por los acordeones de este procedimiento.

PASO 3

RSSI MENOR A -80

Solicita al cliente reiniciar su dispositivo móvil o apagar y prender dispositivos físicos y vuelve a validar los niveles de RSSI. Si estos se mantienen en menores a -80, verifica con video llamada si el modem está en el mismo lugar en que lo dejó el técnico al instalar.

EN UN LUGAR DIFERENTE

Ingresa una reparación técnica de tipo "Problema de Cober/ Conectividad 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

MISMO LUGAR

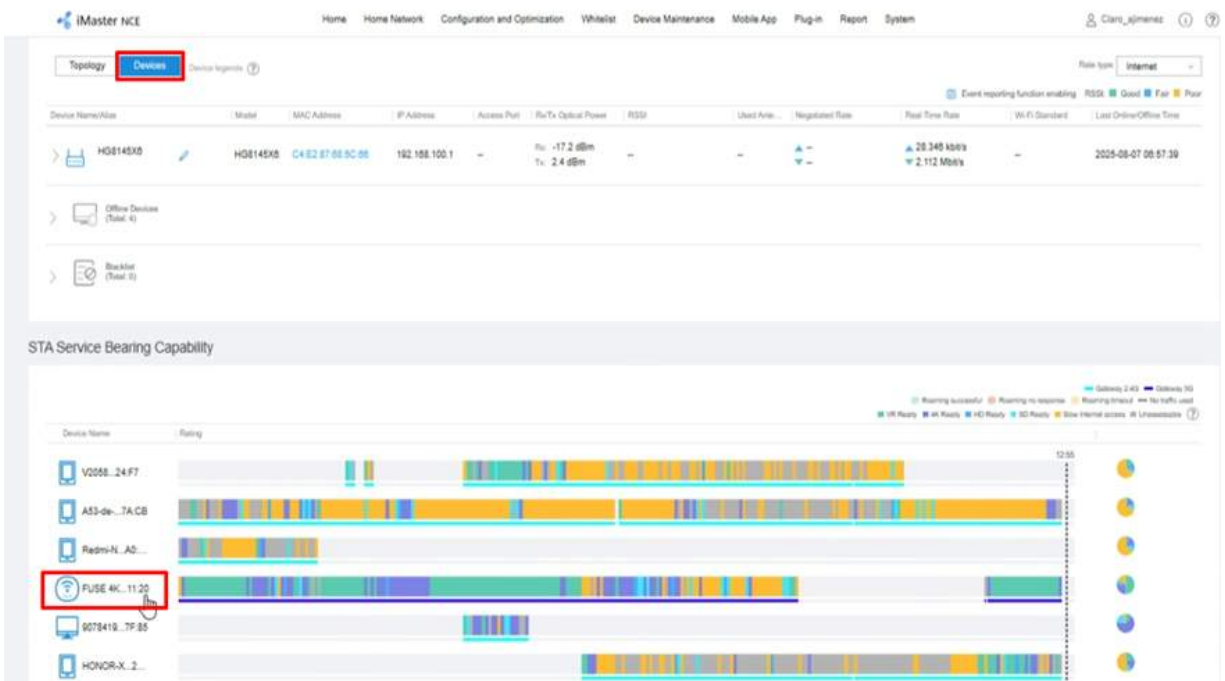
Recomienda la instalación de un extensor. Ofrécelo con instalación gratis y mensualidad 50%. Apóyate en el procedimiento VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO (SVA) FIJOS (instalación a través de visita técnica)

HUAWEI

PASO 1

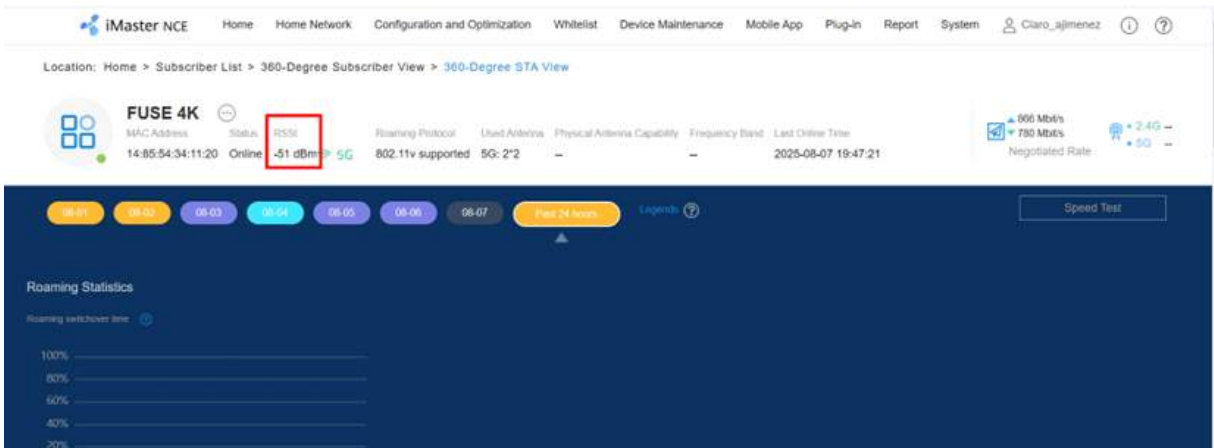
- a. Ingresa a la pestaña KPI VIEWS

PASO 2



b. Haz clic en la pestaña DEVICES, luego desliza tu pantalla para ver los equipos conectados, en este caso de ejemplo seleccionamos FUSE 4K

PASO 3



c. Revisa el parámetro de cobertura (RSSI) del dispositivo con dificultad. En la misma pantalla revisa el valor

PASO 4

RSSI MENOR A -80

Location: Home > Subscriber List > 360-Degree Subscriber View > Wi-Fi Settings

Basic Settings | Advanced Settings

Steering sensitivity: ☐ Low ☒ Medium ☐ High [Apply](#)

SSID Information

Select: Home Network [Refresh](#) [Create SSID](#)

Index	Wi-Fi SSID	Status	Frequency Band	Service Status	Authentication Mode	Security Configuration	Hide Wi-Fi	Operation
1	HUAWEI-2.4G-EUBg	Active	2.4G	Provisioned	WPA/WPA2 Pre-Shared Key	Configured	No	
5	HUAWEI-5G-EUBg	Active	5G	Provisioned	WPA/WPA2 Pre-Shared Key	Configured	No	

Total records: 2

15/page [1](#) [2](#)

Realiza un reset wifi, (hacer clic en el botón pausa, esperar 5 segundos y volver a presionar Mismo botón); Luego actualiza la página y revisa si los niveles del RSSI cambiaron.

PASO 5

Si los niveles de RSSI se mantienen en menores a -80, verifica con video llamada si la caja de internet está en el mismo lugar en que lo dejó el técnico al instalar.

EN UN LUGAR DIFERENTE

Ingresa una reparación técnica de tipo "Problema de Cobertura/ Conectividad 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 < -80

MISMO LUGAR

Recomienda la instalación de un extensor. Ofrécelo con instalación gratis y mensualidad 50%. Apóyate en el procedimiento VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO (SVA) FIJOS (instalación a través de visita técnica)

PASO 6

RSSI MAYOR A -80

Recomienda la instalación de un extensor. Ofrécelo con instalación gratis y mensualidad 50%. Apóyate en el procedimiento VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO (SVA) FIJOS (instalación a través de visita técnica)



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



Completa la lección, antes de continuar.

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 11 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
11!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

Para salir del Desafío solo debes presionar el botón

"Finalizar"

FINALIZAR