

*Cnt'*

# Estado de los focos del MODEM



**POWER:** Debe estar encendido de manera fija.

**ADSL:** Debe estar encendido de manera fija.

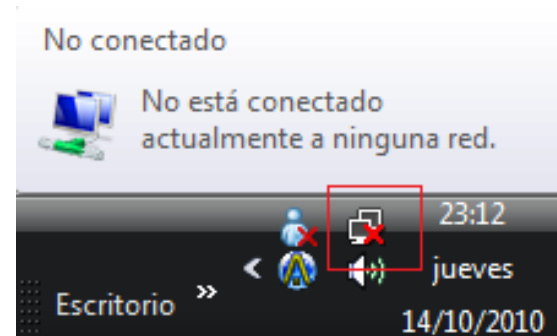
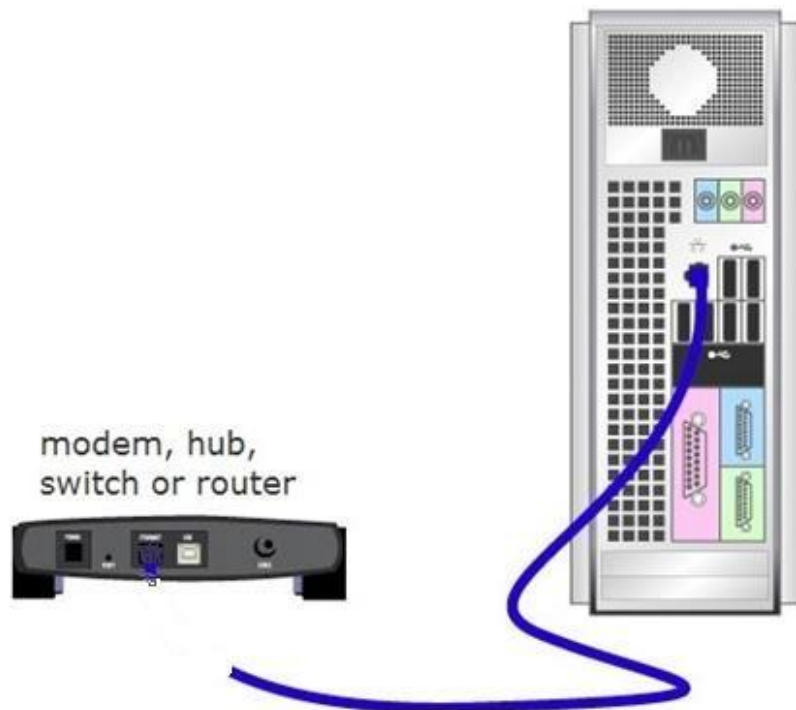
**INTERNET:** Debe estar encendido de manera intermitente.

**WLAN:** Debe estar encendido de manera intermitente cuando se esté usando conexión inalámbrica.







**LAN 1/2/3/4:** Debe estar encendido de manera intermitente cuando se esté usando conexión cableada en el puerto LAN 1/2/3/4.

# Cable de red desconectado

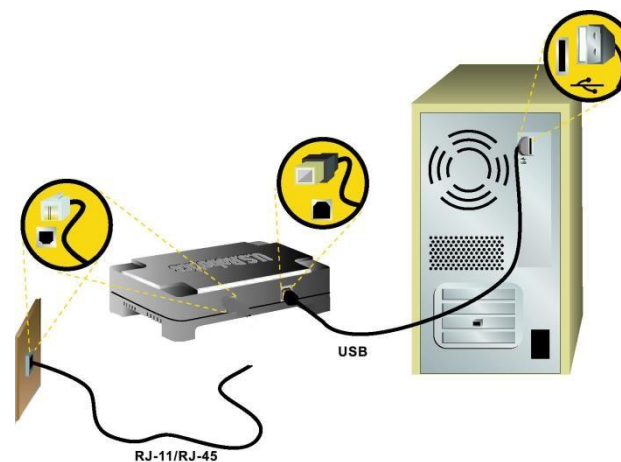
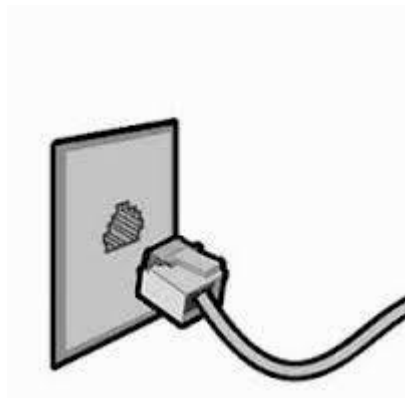
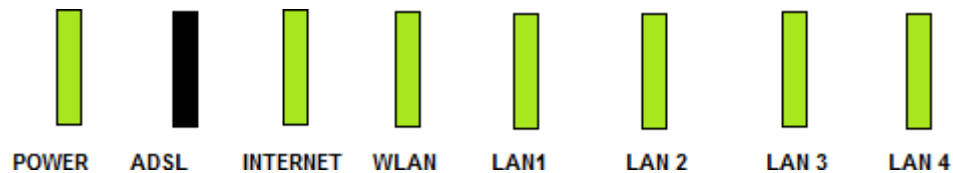
POWER ADSL INTERNET WLAN LAN1 LAN 2 LAN 3 LAN 4



## ESCENARIOS TÉCNICOS

<b>Modem desenganchado:</b> Luz de ADSL/DSL apagada o intermitente	
<b>Enganchado no autentica:</b> Luz de ADSL/DSL encendida dija y Luz de Internet apagada o de color rojo	
<b>Autentica no navega:</b> Todas la luces encendidas, sin embargo, el cliente no navega en internet o ciertas paginas	
<b>Lentitud e intermitencia</b>	
<b>Red WIFI</b>	
<b>Servicio GPON</b>	

# Cable telefónico desconectado



## Diagnostico

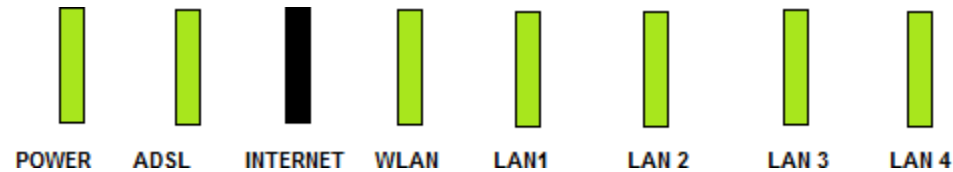
- ✓ Luz de ADSL/DSL apagada o intermitente

## Solución

- ✓ Descartar evento fortuito
- ✓ Revisión de conexiones físicas en la red interna del cliente
- ✓ Prueba de Splitter
- ✓ Generar VT



# Internet apagado



## Diagnostico

- ✓ Luz de ADSL/DSL encendida dija y Luz de Internet apagada o de color rojo

## Solución

- ✓ Descartar evento fortuito
- ✓ Verificar cliente al día en pagos
- ✓ Revisión del estado del usuario PPPoE desde AXIS
- ✓ Revisar configuración del CPE
- ✓ Usuario duplicado – N2 SAC
- ✓ Generar visita Técnica





## Diagnostico

- ✓ Todas la luces encendidas, sin embargo, el cliente no navega en internet o ciertas paginas

## Solución

- ✓ Descartar evento fortuito
- ✓ Revisión de DNS dentro del CPE
- ✓ Revisar de proxy, firewall, antivirus, tarjeta de red
- ✓ Generar visita Técnica



## Diagnostico

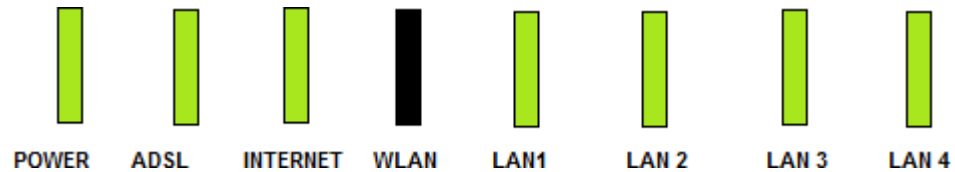
- ✓ Servicio de internet con lentitud e intermitencia

## Solución

- ✓ Descartar evento fortuito
- ✓ Verificar velocidad en el puerto vs plan contratado desde TR069
- ✓ Verificar parámetros de línea / ópticos
- ✓ Descartar saturación del ancho de banda contratado
- ✓ Descartar problema en el equipo o dispositivo del cliente



# WIFI apagado



## Diagnostico

- ✓ Red wifi desactivada
- ✓ Cambio de nombre y contraseña
- ✓ Cobertura de la red

## Solución

- ✓ Activar la red wifi desde el CPE o plataforma TR069
- ✓ Cambio de usuario y contraseña de la red wifi
- ✓ Verificar canal de transmisión



Diagnostico	Solución
Luz <b>LOSS</b> de color rojo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Revisar conexiones física</li><li>• Generar visita técnica</li></ul>
Parámetros ópticos fuera de los rangos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Generar visita Técnica</li></ul>
Luz <b>PON</b> apagado ( <i>ONT desconfigurada</i> )	<ul style="list-style-type: none"><li>• Revisar el estado del usuario PPPoE</li><li>• Descarta un usuario duplicado</li><li>• Configuración de la ONT</li><li>• Generar visita Técnica</li></ul>
Lentitud e intermitencia	<ul style="list-style-type: none"><li>• Descartar saturación de ancho de banda mediante la plataforma TR069</li><li>• Parámetros ópticos</li><li>• Generar visita Técnica</li></ul>



# Gracias