

GESTION POR PROCESOS



Página Nro.
1 de 11

PROCESO: OPERATIVO
PROCEDIMIENTO: DIAGNOSTICO Y SOPORTE TECNICO DE DAÑOS (INTERNET, TELEVISIÓN/GO ON TV Y TELEFONÍA HSPA+)

Código Nro.
GT-PRC-OPE-SDO-04

ÍNDICE

Nº	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	4
III	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	8
IV	ANEXOS	8

FIRMA

0

Aprobado

Oct-2022

N. Murguia

Responsable

Ing. J. Rodriguez

Cargo

Grte. De Prod. De Serv.

Rev.

Estado

Fecha

Elaboró

Aprobó

I. ANTECEDENTES

a) TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO

DIAGNOSTICO Y SOPORTE TECNICO DE DAÑOS (Internet, Televisión/Go On TV y Telefonía HSPA+)

b) OBJETIVO

Determinar la secuencia de actividades y responsabilidades para realizar diagnósticos, atender daños, brindar soporte técnico y/o encaminar a Unidad que corresponda, de forma oportuna.

c) ALCANCE

El presente procedimiento inicia desde la recepción de reporte de daño vía teléfono o por sistema, para la atención, solución del problema o derivación a la Unidad correspondiente para los servicios de Internet, Televisión/Go On TV y Telefonía HSPA+.

d) RESPONSABLE DE SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Gerencia Producción del Servicio.

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- a) División de Aseguramiento de Servicios y Recursos.
- b) División Gestión de Recursos.
- c) División Gestión del Servicio.

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA
Atención Servicios Call Center (COM-DAC-P06)	Atención de Daños Técnicos (GT-PRC-OPE-ASE-03)

f) DEFINICIONES

ADSL: Asymmetric Digital Subscriber Line, Línea digital de banda ancha con gran capacidad para la transmisión de datos a través de la red de telefonía básica

Agente Help Desk: Personal con amplio conocimiento de redes e Internet, orientado a brindar soporte técnico vía teléfono

Analizador de Tráfico: Aplicación donde muestra el comportamiento de la señal de los proveedores del servicio.

Aplicación Help Desk: Subsistema o aplicación del sistema Help Desk para revisión, verificación de sesiones de usuario y parámetros de línea.

CS: Call service, servicio para fijacom.

Daño individual: Reporte por parte de un socio o cliente sobre la interrupción del servicio por alguna falla existen en la red.

Daño masivo: También denominado Daño a Elemento de Red, que compromete la interrupción del servicio de varios usuarios.

Fibra Óptica: Medio de transmisión empleado habitualmente en redes de datos y telecomunicaciones, consiste en un hilo muy fino de material transparente, vidrio o materiales plásticos, por el que se envían pulsos de luz que representan los datos a transmitir

FTTH: Fiber to the home (fibra hasta el hogar).

HELP DESK: Sistema para revisión y verificación de puertos y datos técnicos.

OCS: Sistema de tarifado en línea, utilizado para fijacom.

ONT: Optical Network Terminal) es el equipo que convierte la señal óptica que transporta la Fibra.

Orden de Trabajo: Documento que detalla trabajos a ejecutar, según solicitud de servicios Corporativos efectuados por los clientes.

PEX: Planta externa.

Sistema Smartflex: Es un sistema de administración técnico - comercial que brinda procesos automáticos para la administración de información comercial y/o técnica en la prestación de servicios.

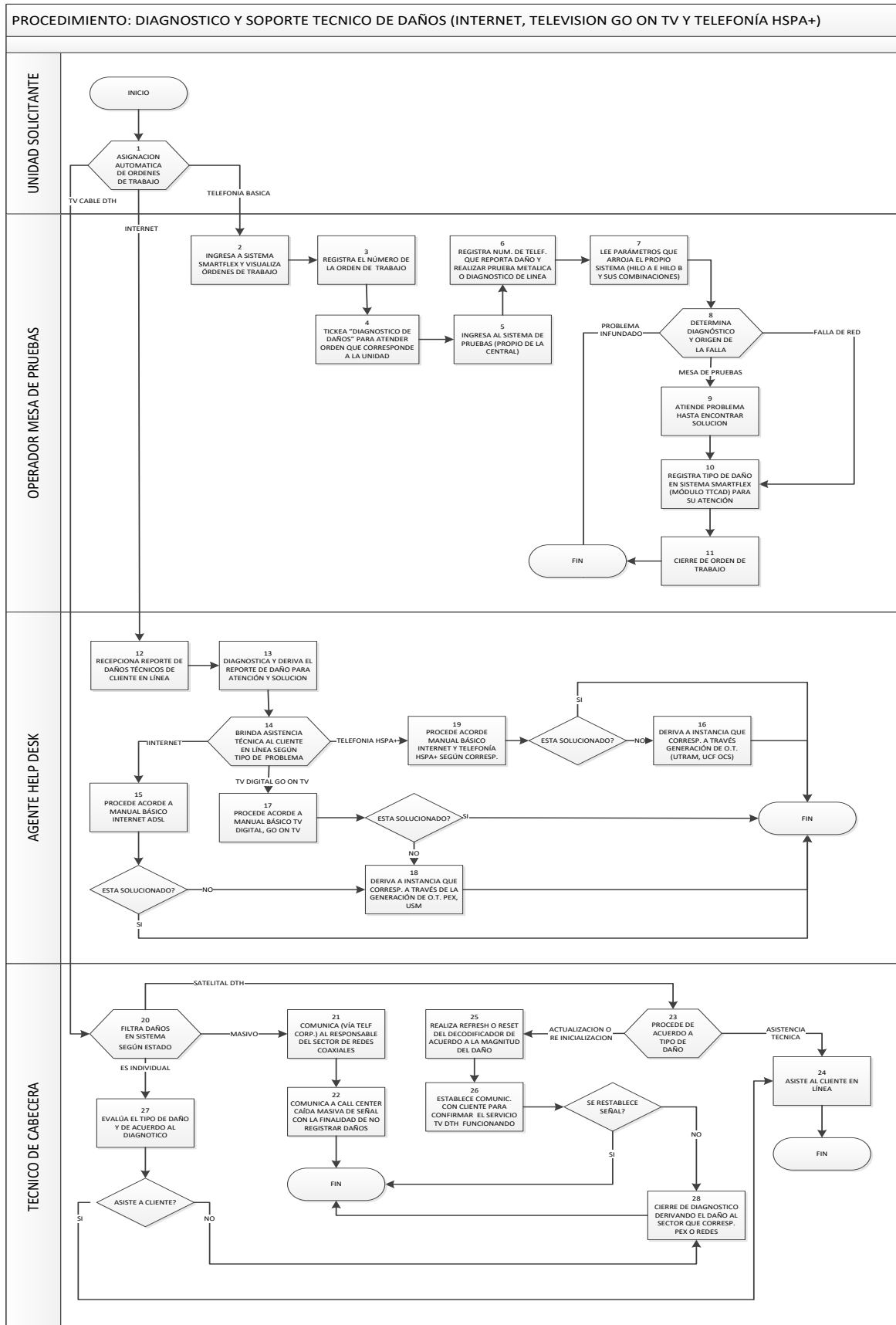
TTCAD: Módulo de diagnóstico.

USM: Unidad de servicio asesores multimedia.

UTRAN: División Transporte.

VDLS: Very High bit-rate Digital Subscriber Line, un tipo de conexión de alta tasa de transferencia

II. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO



UNIDAD SOLICITANTE

1. Asignación automática de órdenes de trabajo.

1.1 Las órdenes de trabajo registradas son realizadas por Call Center, Asistencia al Cliente, Help Desk y Otros, según tipo de servicio y derivar al área correspondiente.

- Si es **Telefonía HSPA+**, continua con paso 2.
- Si es **Internet y Tv Cable Digital/ Go On TV (Servicios en Línea)**, continua con paso 12.
- Si es **Tv Cable analógico y DTH**, continua con inciso 20.

OPERADOR MESA DE PRUEBAS

2. Ingresa a Sistema Smartflex y visualiza órdenes de trabajo.

2.1 Ingresa al Sistema Smartflex, módulo Tablero de Control (ORDXXXX Ej. ORDHIPO, ORDNORTE, etc.) que le permite visualizar las órdenes de trabajo.

3. Registra el número de la orden de trabajo.

3.1 Registra en sistema opción “código de orden” el número de orden de trabajo, según listado que el sistema automáticamente despliega

4. Tíckea en opción “diagnóstico de daños” para atender ordenes que corresponden a la Unidad.

5. Ingresa al sistema de pruebas (propio de la central).

6. Registra número de teléfono que reporta el daño, para realizar la prueba metálica o el diagnóstico de línea.

7. Lee parámetros que arroja el propio sistema (hilo A e hilo B y sus combinaciones).

8. Determina diagnóstico y origen de la falla.

8.1 Los orígenes del árbol de fallas serían: Circuito Abierto, Corto Circuito, Línea Tierra, Cruce con corriente, Humedad, Ruido en línea, Revisión línea, Cruce de líneas. Etc. (diagnostico emitido en sistema de Mesa de Pruebas).

- Si es problema de Mesa de Pruebas, continúa con paso 9.
- Si es problema infundado, continúa con paso 11.
- Si es falla en red, continúa con paso 10.

9. Atiende problema hasta encontrar solución.

10. Registra tipo de daño en Sistema Smartflex (módulo TTCAD) para su atención, continuando con paso 11.

11. Cierre de orden de trabajo, concluyendo el procedimiento.

11.1 Ingresa a opción “legalización”.

AGENTE HELP DESK

12. Recepciona reporte de daños técnicos de cliente en línea.

12.1 La recepción de reporte de daño puede llegar en línea ó por otros canales como call center, zonales y redes sociales, y se reporta en línea.

12.2 Recibe reporte de daños técnicos del cliente, en línea y registra en Sistema Smartflex.

12.3 Diagnostica los daños registrados por las diferentes Unidades de atención al cliente (Call Center, Plataforma, Back Office, Zonales, Redes sociales).

13. Diagnostica y deriva el reporte de daño para atención y solución en línea.

14. Brinda asistencia técnica al cliente en línea según tipo de problema.

- Si existe problema de Internet, continua con paso 15.
- Si existe problema en Tv Digital Go On TV, continua con paso 17.
- Si existe problema en Internet y/o Telefonía HSPA+, continua con paso 19.

15. Procede acorde a Manual Básico Internet (ADSL, VDSL, N Play y FTTH) (Anexo 1) y según corresponda.

1. Abonado sin servicio (cobre) y VDSL.
 - 1.1. Modem no enlaza
 - 1.2. Modem des configurado
 - 1.3. Problemas de asignación de puertos
 - 1.4. Modem dañado
 - 1.5. Corte con el proveedor
2. Abonado sin servicio (FTTH)
 - 2.1. Atenuación en FTTH
 - 2.2. Parámetros ópticos
 - 2.3. ONT no llega luz de fibra.
 - 2.4. ONT quemada o dañada
3. Cortes frecuentes.
 - 3.1. Cortes solo Wi Fi
 - 3.2. Cortes con pérdida de enlace
 - 3.3. Cortes en modem o ONT con parámetros normales
 - 3.4. Problemas de conectarización
 - 3.5. Problemas de conectores
4. Lentitud en Navegación.
 - 4.1. Problemas de línea
 - 4.2. Problemas de mala configuración de puerto
 - 4.3. Problemas en el acceso de red (cobre o FTTH)
 - 4.4. Problemas del cliente (tener varios equipos en uso)
 - 4.5. Problemas en la actualización de planes
5. Otros
 - 5.1. Cambio de Datos Wi Fi o entrega de los mismos
 - Si el problema ha sido solucionado, concluye el procedimiento.
 - Caso contrario, continua con paso 18.

16. Deriva a la instancia que corresponda (PEX, USM) a través de la generación de órdenes de trabajo, concluyendo el procedimiento.

- 18.1 La derivación se realiza de acuerdo al siguiente detalle:
- A PAS por problemas de red.
 - A USM, por configuraciones especiales.

17. Procede acorde a Manual Básico Tv Digital, GO ON Tv (Anexo 2) y según corresponda.

1. Canal encriptado
2. Imagen pixelada
3. Sin señal
4. Fuente quemada
5. Entrada HDMI dañada
6. Cable HDMI dañada
7. Decodificador no configurada
8. Ausencia de canales
9. Usuario y contraseña inválidos
10. Cuentas en otros dispositivos

- Si el problema ha sido solucionado, concluye el procedimiento.
- Caso contrario, retornando con paso 16.

18. Procede acorde Manual Básico Internet y Telefonía HSPA+ según corresponda. (Anexo 3)

15.1 Según Manual Básico Internet y Telefonía 4G, los problemas que se pueden presentar son los siguientes:

- TELEF – Sin Servicio
- TELEF – Cortes o Intermittencia en la llamada
- TELEF – No salen llamadas
- TELEF – No funciona, facilidades y/o servicios suplementarios
- TELEF – Ruido o zumbido al hablar
- TELEF – No se puede cambiar de celda
- DATOS – Sin servicio
- DATOS – Lentitud en la navegación
- DATOS – Cortes
- Si el problema está solucionado, concluye el procedimiento.
- Caso contrario, continua con paso 16.

19. Deriva a la instancia que corresponda a través de la generación de órdenes de trabajo (UTRAM, UCF OCS), concluyendo el procedimiento.

16.1 Se deriva según al siguiente detalle:

- ✓ A OCS por problemas de cuenta en el Smartflex.
- ✓ A UTRAN por problemas de señal (cobertura).
- ✓ A CS por problemas de portabilidad numérica, enlaces y enrutamiento.

TÉCNICO DE CABECERA

20. Filtra daños en sistema según estado.

20.1 Filtra daños en módulo TTCAD, según: estado de daño y tipo de servicio (Tv cable red física o si es Tv Cable Satelital DTH).

- Si es masivo, continúa con paso 21.
- Si es individual, continúa con actividad 27.
- Si es satelital DTH, continua con paso 23.

21. Comunica (vía teléfono corporativo) al responsable del sector de Redes Coaxiales

21.1 Detalla información de direcciones, teléfonos y zona afectada para su seguimiento o derivación al sector que corresponde la falla (ejemplo Fibra).

22. Comunica a Call Center caída masiva de señal con la finalidad de no registrar daños, concluyendo el procedimiento.

23. Procede de acuerdo a tipo de daño

- Si es asistencia técnica al cliente vía teléfono, continúa con paso 24.
- Si es actualización o re inicialización de equipo decodificador, continúa con paso 25.

24. Asiste al cliente en línea, concluyendo el procedimiento.

24.1 Asiste respecto a características de sus equipos, (decodificador, control remoto, televisor), servicios, facilidades y otros, hasta solucionar el problema.

25. Realiza refresh o reset del decodificador de acuerdo a la magnitud del daño.

26. Establece comunicación con cliente para confirmar que el servicio TV DTH esté funcionando.

- Si se restablece señal servicio TV DTH, concluye el procedimiento.
- Caso contrario, continúa con paso 28.

27. Evalúa el tipo de daño y de acuerdo al diagnóstico, asiste o cierra el diagnóstico.

- Si asiste al cliente, retorna a paso 24.
- Caso contrario, continúa con paso 28.

28. “Cierre de diagnóstico” derivando el daño al sector que corresponde (PEX o Redes), concluyendo el procedimiento.**II. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO****1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO**

Nombre Documento	Tipo de documento (*)	Manual o automatizado	Ejemplares	
			Original	Copia
Orden de Trabajo	F	A	1	0

(*) F = Formulario, I = Informe, R = Reglamento, P = Política

2. INDICADOR DEL PROCEDIMIENTO

	QUÉ	CÓMO	DÓNDE	QUIÉN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Atender llamadas (diagnóstico de daños, internet, Go On TV telefonía HSPA+,) reportados en sistema	Sistema Smartflex	Mesa de Pruebas y Cabecera	Responsable Mesa de Pruebas Cabecera	Mensual
	Atender llamadas (diagnóstico de daños, internet, Go On TV telefonía HSPA+,) reportados en línea o sistema	Sistema Smartflex Sistema Elastics	Help Desk	Responsable Help Desk	Mensual
FÓRMULA	a) $\frac{\text{Total reportes de daño atendido}}{\text{Total reportes de daño registrados}} \times 100$ b) $\frac{\text{Total atendidos Online} + \text{Total atendidos Offline}}{\text{Total registrados}} \times 100$				
PARÁMETROS	Mayor a 90% => ACEPTADO Menor a 90% => OBSERVADO				

III. ANEXOS

Anexo 1.- Manual Básico para la verificación del servicio Internet ADSL.



HELP DESK

Manual básico para la verificación del servicio de Internet ADSL

Creado por *HELP DESK*

Contenido: Mauricio Arce
Rosmery Santos
Eduardo Aranibar
Rodrigo Balderrama

Diseño y diagramación: Rodrigo Balderrama

Anexo 2.- Manual Básico para la verificación del servicio Televisión Digital.



HELP DESK

Manual básico para la verificación del servicio de Televisión Digital

Creado por *HELP DESK*

Contenido: Mauricio Arce
Rosmery Santos
Eduardo Aranibar
Rodrigo Balderrama

Diseño y diagramación: Rodrigo Balderrama

Anexo 3.- Manual Básico para la verificación del servicio Internet y Telefonía 4G.



HELP DESK

Manual básico para la verificación del servicio Internet y Telefonía 4G

Creado por **HELP DESK**

Contenido: Mauricio Arce
Rosmery Santos
Helga Nava
Rodrigo Balderrama

Diseño y diagramación: Rodrigo Balderrama

