

GESTION POR PROCESOS




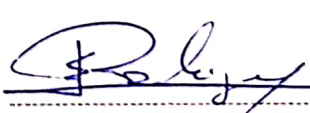
Página Nro.
1 de 6

PROCESO: OPERATIVO
PROCEDIMIENTO: DIAGNOSTICO Y SOPORTE TECNICO
SERVICIO DE INTERNET (COMTECO - LA PAZ)

Código Nro.
GT-PRC-OPE-SDO-04

ÍNDICE

Nº	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	3
III	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	4
IV	ANEXOS	5

FIRMA							
0	Aprobado	Nov-2022	N. Murguía	Resp.	Ing. M. Peredo	Resp.	Ing. J. Rodriguez
				Cargo	Jefe Div. Aseg. Serv. Y Recursos	Cargo	Grte. Prod. De Serv.
Rev.	Estado	Fecha	Elaboró	Revisó		Aprobó	

I. ANTECEDENTES

a) TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO

DIAGNOSTICO Y SOPORTE TECNICO, SERVICIO DE INTERNET COMTECO - LA PAZ.

b) OBJETIVO

Determinar la secuencia de actividades y responsabilidades para realizar diagnósticos, atender daños, brindar soporte técnico por parte de personal Help Desk Cochabamba y atender las visitas técnicas con personal de COMTECO La Paz de forma oportuna.

c) ALCANCE

El presente procedimiento inicia desde la recepción de reporte de asistencia vía teléfono hasta el diagnóstico, atención y solución del problema o derivación a la Unidad correspondiente para los servicios de Internet.

d) RESPONSABLE DE SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Gerencia Producción del Servicio.

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

a) División de Aseguramiento de Servicios y Recursos.

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA
Ventas Productos/Servicios COMTECO - La Paz	Atención de Daños Técnicos, COMTECO - La Paz

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.

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.

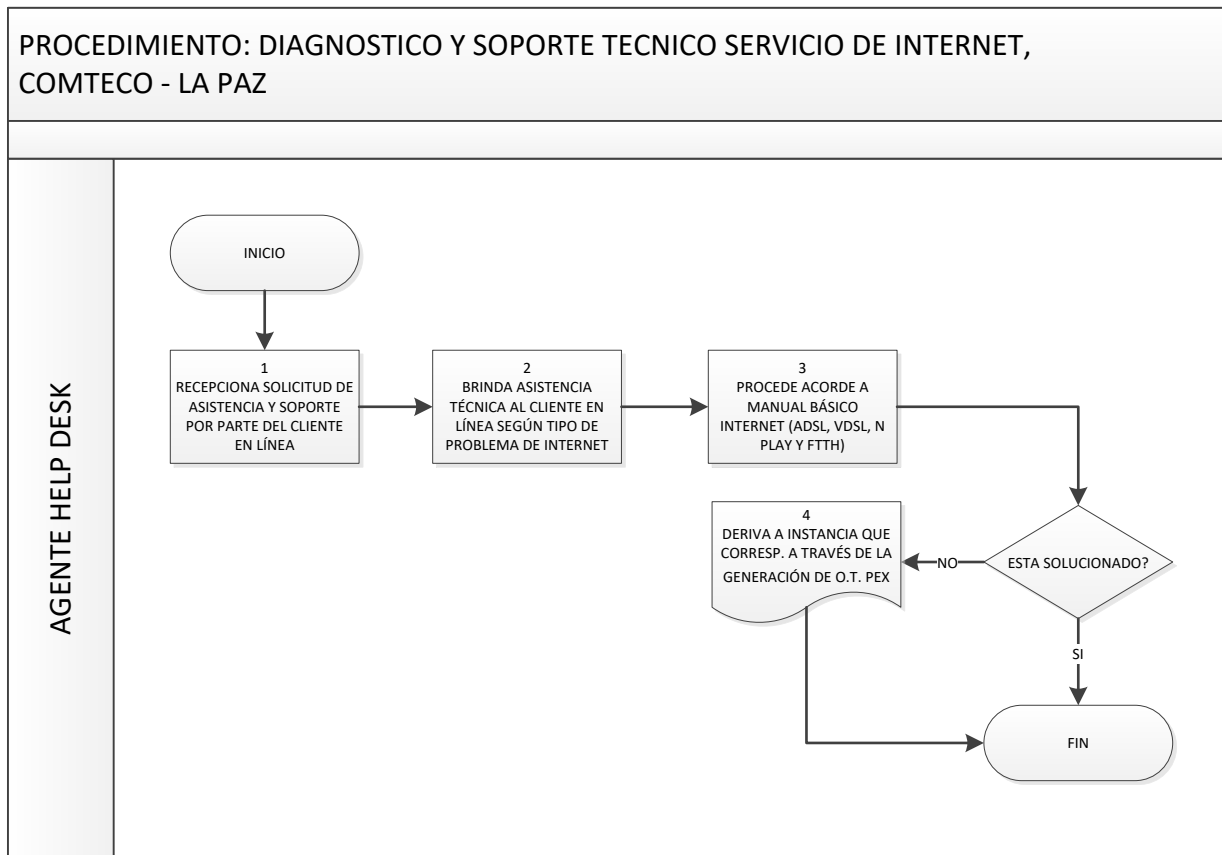
Orden de Trabajo: Documento que detalla trabajos a ejecutar, según solicitud de servicios Corporativos efectuados por los clientes.

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.

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

II.DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO



AGENTE HELP DESK

1. Recepciona solicitud de asistencia y soporte por parte del cliente en línea.

1.1 La recepción de asistencia para soporte técnico puede ingresar mediante el teléfono 2001300 o redes sociales.

1.2 Diagnostica las posibles fallas técnicas del cliente y se registra en Sistema Smartflex.

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

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

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 conectación
 - 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 4.
4. **Deriva a la instancia que corresponda (PEX) a través de la generación de órdenes de trabajo, 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, reportados en sistema)	Sistema Smartflex	Div. Aseg. De Recursos Cbba	Agente Help Desk Cbba	Mensual
FÓRMULA	a) $\frac{\text{Total reportes de daño atendidos}}{\text{Total reportes de daño registrados}} \times 100$				
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

