

INDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	4
III	PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO	7
IV	ANEXOS	7

APROBADO POR


JEFE DIVISION PAS**ELABORADO****VERSIÓN N° 1****POR:** Gestión por Procesos**POR:****FECHA:** Enero 2020

mlq

FECHA:

I. ANTECEDENTES

a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

VENTA DE SERVICIOS Y REGULARIZACION DE EQUIPOS MODEM (Access Point)

b) OBJETIVO

Definir la secuencia de actividades y responsabilidades para realizar la Venta de servicios y regularización de equipos instalados sobre plataforma FTTH con equipo Huawei (Access Point) en términos de oportunidad.

c) ALCANCE

El proceso comprende desde la solicitud del cliente, hasta la regularización del equipo y su posterior cierre de orden de trabajo en sistema.

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Jefe Div. Provisionamiento y Aseguramiento de Servicios (PAS)

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- a) División Servicio al Cliente
- b) División PAS
- c) Dpto. Centro de Operaciones
- d) Dpto. Gestión de Red
- e) Unidad Laboratorio

ENTRADA	SALIDA
Ventas Servicios COMTECO (COM-DSC-P02)	Facturación COMTECO (ADM-DFT-P02)

f) DEFINICIONES

Modem ADSL: (modulator-demodulator) Equipo que sirve para modular y demodular una señal portadora mediante otra señal de entrada moduladora. Con ADSL se trata de aprovechar el mismo cableado del teléfono analógico para la transmisión de datos de Internet a alta velocidad

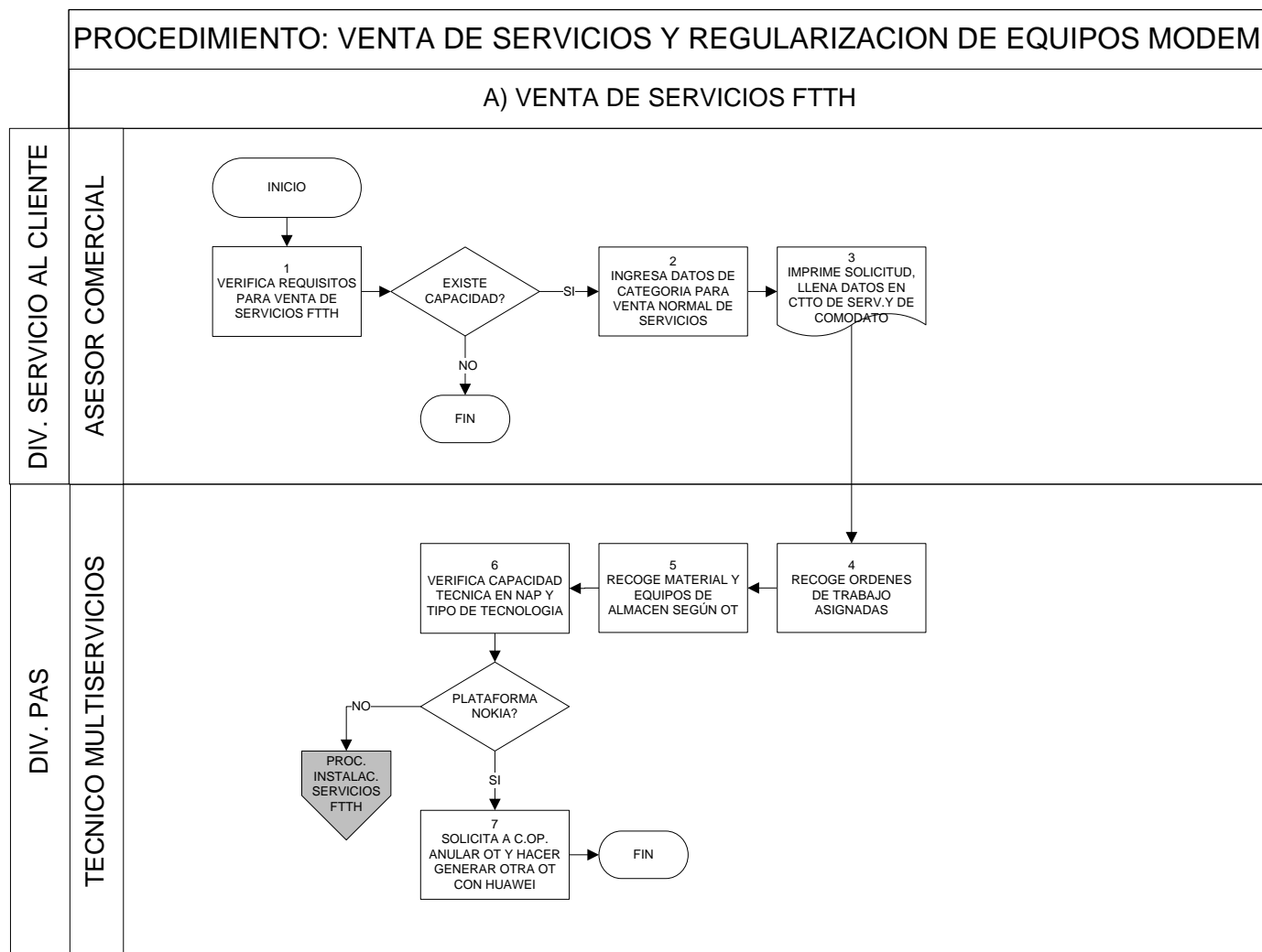
Multipack paquete comercial multimedia conformado por Tv Cable, Internet y Telefonía Básica

ONT:(Optical Network Terminal) Dispositivo que recibe la señal óptica de la Red Óptica Pasiva PON y proporciona interfaces de conexión para el abonado. Al mismo tiempo, también envía el tráfico de abonados a la OLT (Optical Line Terminal) para cerrar el enlace de comunicación con el centro.

Sistema Smartflex: Sistema modular especializado en la gestión comercial y operativa. Bajo una sola plataforma de software integra los procesos de ventas, gestión de solicitudes, quejas y reclamos, gestión de mediación de consumos, facturación, recaudo, inventario geográfico y operaciones de campo sobre las diferentes redes de telecomunicaciones.

II. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

A) VENTA DE SERVICIOS FTTH



ASESOR COMERCIAL

1. Verifica requisitos para venta de servicios sobre FTTH

1.1. Atiende a cliente y verifica requisitos que contempla la venta de servicios.

- Carnet de Identidad vigente
- No tener impedimentos (cuentas al día, etc.)
- No figurar en central de riesgos, etc.

1.2. Revisa capacidad técnica en zonas con cobertura FTTH (fibra óptica).

- Si existe, continúa con paso siguiente
- Caso contrario, concluye el procedimiento.

2. Ingresar datos de categoría y subcategoría para venta de servicios

2.1. Digita datos de dirección de instalación geográfica, barrio y dirección.

2.2. Elige plan comercial y ticea componentes requeridos según estructura del producto.

3. Imprime Solicitud de Servicios, Llena datos en Contratos de Servicios y de Comodato

3.1 Recaba firma de cliente,

- Original para archivo
- Copia para cliente

3.2 Deriva Solicitud vía sistema a Dpto. Gestión de Red para asignación de dato técnico, lo que permite generar automáticamente ordenes de trabajo para Laboratorio y Centro de Operaciones respectivamente.

TÉCNICO MULTISERVICIOS

4. Recoge Ordenes de Trabajo asignadas

4.1 Recoge de su tablero ordenes de trabajo

5. Recoge materiales y equipos de Almacén según ordenes de trabajo

5.1 Acude a domicilio del cliente, según describe la dirección registrada en la O.T.

6. Verifica capacidad técnica en NAP y tipo de tecnología

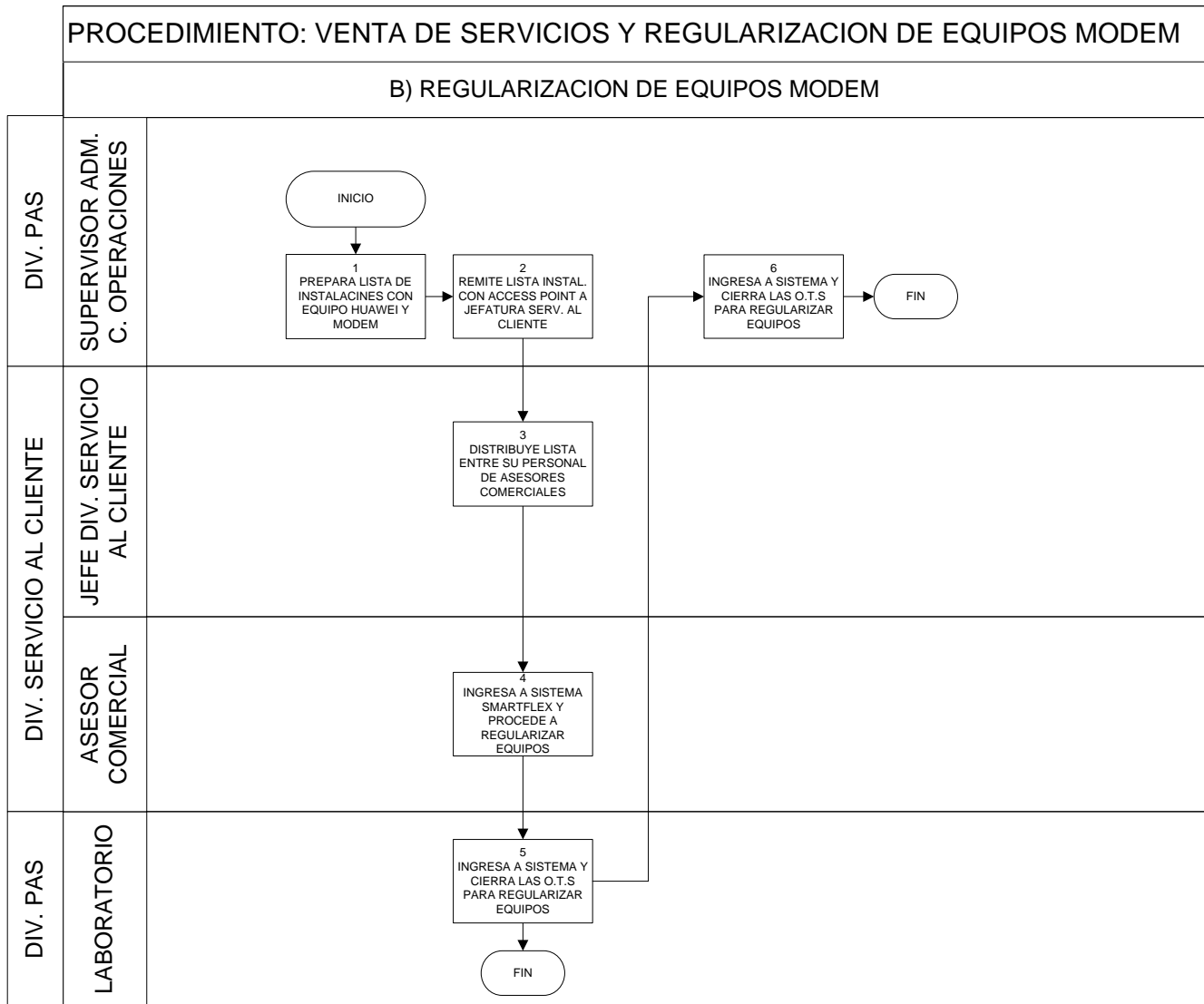
- Si es plataforma Nokia, continua con Procedimiento Instalación de servicios FTTH
- Caso contrario, continua con paso siguiente

7. Solicita a Centro de Operaciones anular O.T. y generar otra O.T. con Equipo Huawei

7.1 Una vez anulada la orden, solicita a Plataforma de Atención al Cliente nueva orden que contemple “Equipo Huawei con su respectivo Acces Point”

7.2 Realizada esta nueva digitación, se procede de acuerdo a Procedimiento Instalación de servicios FTTH (OPR-PAS-P11), con lo que concluye el procedimiento.

B) REGULARIZACION DE EQUIPOS MODEM



SUPERVISOR ADM. CENTRO DE OPERACIONES

1. Prepara lista de instalaciones con equipo Huawei y modem (access point)

1.1. Recopila información de instalaciones que han sido ejecutadas con equipo Huawei y modem que contemple lo siguiente:

- Nombre del Cliente
- Fecha y lugar de instalación
- N° de Orden de Trabajo
- N° de Producto
- N° de Mac del equipo modem

2. Remite Lista de Instalaciones con equipo Acces Point a Jefatura Servicio al Cliente

- 2.1. Remite vía correo electrónico Lista de Instalaciones con equipo Huawei y equipo modem (access point) a Jefe de División Servicio al Cliente para regularización de los mismos en sistema.

JEFE DIV. SERVICIO AL CLIENTE

3. Distribuye Lista digital entre su personal de Asesores Comerciales

- 3.1 Entrega Lista digital de Instalaciones con equipo Huawei y equipo modem (access point) para regularización de los mismos en sistema.

ASESOR COMERCIAL

4. Ingresa a sistema Smartflex y procede a regularizar equipos

- 4.1 Ingresa al módulo CNCRM_FVE y con el número de producto inicia el TRAMITE: Gestión de producto, cambio de condición de servicio, adición de componentes, actividad que permitirá generar dos órdenes de trabajo, una para Laboratorio y otra para Centro de Operaciones.
- 4.2 Comunica vía correo electrónico a las dos unidades involucradas, la generación de órdenes de trabajo con equipo access point para su cierre en Laboratorio y en el Centro de Operaciones que corresponda.

LABORATORIO

5. Ingresa a sistema y cierra las orden de trabajo para regularizar equipo

- 5.1 Cierra la orden de trabajo (de configuración), lo que permitirá regularizar el equipo modem, con lo que concluye el procedimiento.

SUPERVISOR ADM. CENTRO DE OPERACIONES

6. Ingresa a sistema y cierra la orden de trabajo para regularizar equipo

- 6.1 Filtra ordenes con "Equipo Access Point", módulo ORCAO del sistema, el cual despliega pantalla ordenes de trabajo y tickea lo siguiente (ver Anexo 1):

- ✓ Estado: Registrada
- ✓ Tipo de Trabajo: PEX TRASLADOS POLIFUNCIONALES
- ✓ Actividad: INSTALACION EQUIPO ACCESS POINT (INSTAL.SERIADO)
- ✓ Fechas Inicial
- ✓ Fecha Final, ENTER.

- 6.2 Procede a asignar la orden al Técnico que realizo el trabajo e inmediatamente cierra la orden de trabajo (visita técnica con equipo access point), lo que permitirá regularizar el equipo modem, con lo que concluye el procedimiento.

III.- PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Tipo de documento (*)	Manual o Automatizado	Ejemplares	
			Original	Copia
Orden de Trabajo	F	M	1	0
Lista de Instalaciones con Access Point	F	A	1	1

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

2. INDICADOR DE OPORTUNIDAD DEL PROCEDIMIENTO

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Cierre de OT para regularización de equipo access point dentro las 24 horas	Verificación en sistema de cierre de Ordenes de Trabajo	Centro de Operaciones de Respectivo	Supervisor Adm. Centro de Operaciones	Permanente
FÓRMULA	$\frac{\text{Total O.T.s cerradas en sistema según plazo establecido}}{\text{Total Ordenes de Trabajo generadas en Servicio al Cliente}} \times 100$ <p>Nota..- Plazo establecido 24hs a partir de la generación de la OT</p>				
PARÁMETRO	<p>Igual a 95 % Optimo Menor a 95 % Observado</p>				

IV ANEXOS

Anexo 1.- Despliegue de pantalla

ANEXO 1

Consulta y Administración de Órdenes (ORCAO) - gucrispin@sfdb1 (COMTECO R.L.)

Archivo Operación Ayuda

Configuración de la navegación

Órdenes de Trabajo

Numerador - Secuencia

Estado

Registrada

Tipo de Trabajo

PEX TRASLADOS POLIFUNCIONAL

Actividad

ON EQUIPO ACCESS POINT (INSTAL.SERIADO)

Identificador	Descripción
21317	TBA INSTALACION EQUIPO ACCESS POINT (INSTAL.SERIADO)
22110	TBA INSTALACION EQUIPO GPON (INSTAL.SERIADO)
21112	TBA MIGRACION EQUIPO (INSTAL.SERIADO)
22102	TBA REALIZAR PASADA EN ARMARIO
22101	TBA REALIZAR PASADA EN MDF
22105	TBA RETIRO MATERIAL DIRECCION ANTERIOR
22104	TBA VERIFICACION DEL SERVICIO
22301	TDTH INSTALACION DE ANTENA

Tipo de Comentario

Contratista

Fechas de Asignación

Fechas de Legalización

Fecha Inicial

miércoles, 01 de enero de 2020 12:00:

Fecha Final

jueves, 16 de enero de 2020 12:00:00

Órdenes de Trabajo

Identificador	Numerador	Tipo de Trabajo	Estado	Sector Operativo	Produc
10825708	1 - 3160842	10073 - PEX TRASL	8 - Cerrada	1125 - SECTOR TEC	9