

ÍNDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
III	PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO	7
IV	ANEXOS	8

APROBADO POR


JEFE DIVISION DE APLICACIONES**ELABORADO****VERSIÓN Nº 1****POR:** Gestión por Procesos**POR****FECHA:** Agosto 2019

frn

FECHA:

I. ANTECEDENTES

a) TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO

CAMBIO DE EQUIPOS HUAWEI A NOKIA

b) OBJETIVO

Definir la secuencia de actividades y responsabilidades para realizar el cambio tecnológico (migración) de ONT Huawei a ONT Nokia, a fin de recuperar equipos Huawei para atender solicitudes de traslados, instalaciones en zonas específicas (Muyurina y Sucre), ya que actualmente no se cuenta con estos equipos para la atención de servicios en dichas zonas.

c) ALCANCE

El proceso comprende desde la identificación de clientes con ONTs Huawei para cambio a ONTs Nokia y concluye con la entrega de ONTs Huawei a Almacén.

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Jefe División Aplicaciones

e) UNIDADES RELACIONADAS

- a) Gerencia Comercial
- b) División Núcleo de Datos y Video
- c) División Aplicaciones
- d) División Ventas
- e) Div. Servicio al Cliente
- f) Div. RECUC
- g) Departamento Centro de Operaciones Zonal

f) DEFINICIONES

GPON; (Red Óptica Pasiva con Capacidad de Gigabit) es una tecnología de acceso de telecomunicaciones que utiliza cableado de fibra óptica para llegar hasta el usuario, es decir, la última milla se compone de fibra óptica. Esta tecnología de fibra óptica permite una mayor velocidad de transmisión y recepción de datos a través de una sola fibra, con una arquitectura de punto a multipunto, que permite fibra óptica al hogar (FTTH), o a un edificio (FTTB). Permite el acceso Triple Play (Video, Voz y Datos)

ONT; Elementos situados en el domicilio/oficina del usuario y que es la terminación de la fibra óptica, que ofrece los interfaces del usuario. Están basados en la familia FTTH GPON.

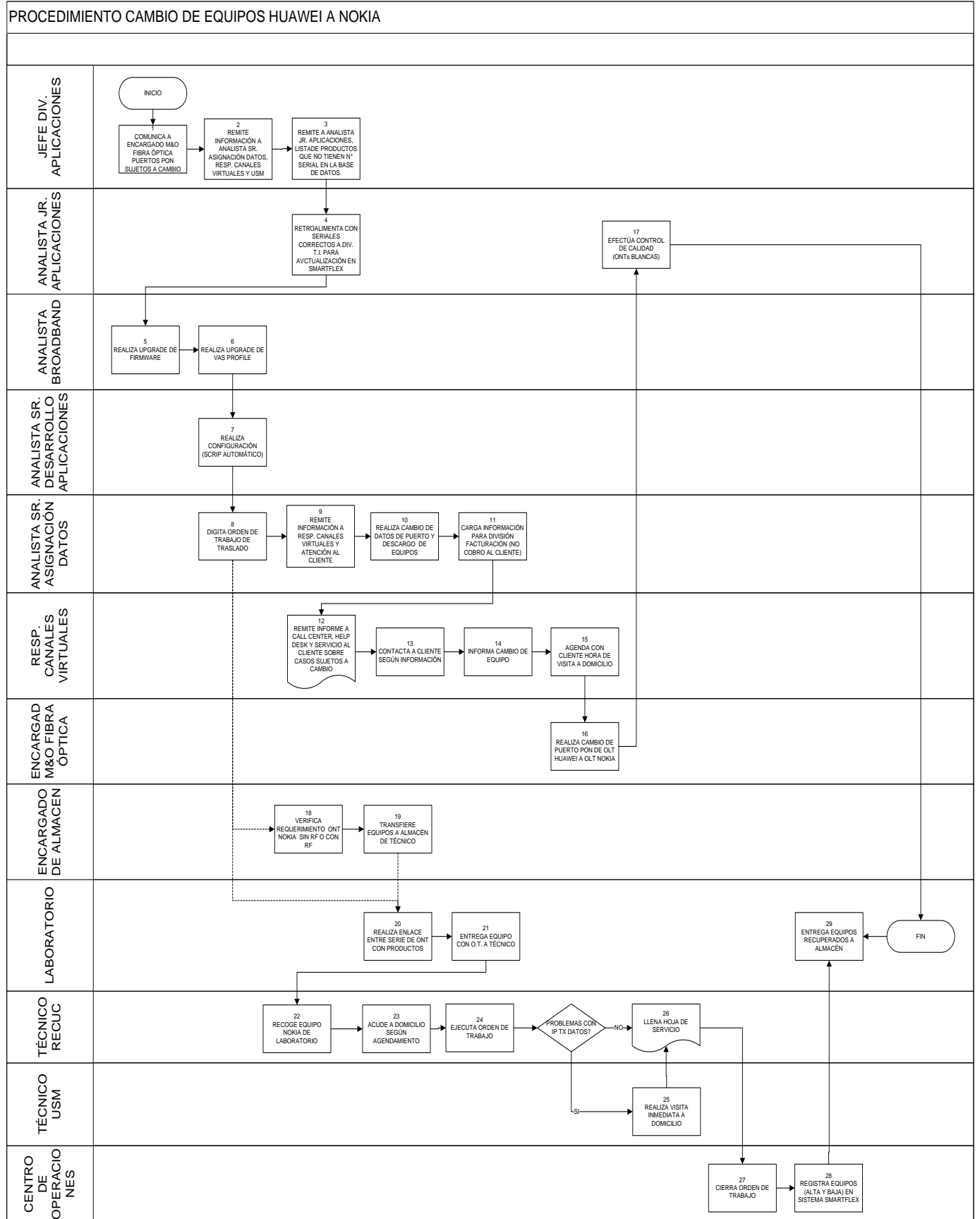
OLT; Elemento activo del cual parten las redes de fibra óptica hacia los usuarios. La OLT agrega al tráfico proveniente de clientes y encamina a la red. Hace de enrutador para ofrecer los servicios demandados por el cliente

SPLITTER; Son dispositivos que permiten dividir la señal óptica de entrada en 64 puntos de salida. La necesidad de distribución de múltiples señales, la hace fundamental en las nuevas redes de GPON.

ONT Nokia con RF; Hace referencia a OTs con solicitud de tres servicios: TV, Internet, Telefonía y casos de solicitud para solo un servicio: TV

ONT Nokia Sin RF; Hace referencia a OTs con solicitud de dos servicios: Telefonía e Internet y casos de solicitud para solo de un servicio: Internet

II. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO



JEFE DIV. APLICACIONES

- 1. Comunica a Encargado M&O Fibra Óptica, puertos PON a sujetos a cambio**
 - 1.1. Remite información mediante correo electrónico (con anticipación de 1 día)
- 2. Remite información a Analista Senior Asignación de Datos Técnicos, Responsable Canales Virtuales y Técnicos de USM**
 - 2.1. Remite información de ONTs Huawei (modelo de equipo negro), sujetos a cambio por ONT Nokia
- 3. Remite a Analista Jr. De Aplicaciones, lista de productos que no tienen número serial en la base de datos.**

ANALISTA JR. DE APLICACIONES

- 4. Retroalimenta con seriales correctos a Analista OSS (Div. Tecnologías de Información), para actualización directa en base de datos de Smartflex.**

ANALISTA BROADBAND

- 5. Realiza upgrade de FIRMWARE (1 día antes por la tarde)**
- 6. Realiza upgrade de VAS PROFILE (1 día antes por la tarde)**

ANALISTA SENIOR DESARROLLO APLICACIONES

- 7. Realiza configuración (script automático)**

ANALISTA SENIOR ASIGNACIÓN DE DATOS TÉCNICOS

- 8. Digita traslado en base a información recibida**
 - 8.1. Genera orden de trabajo de traslado. (1 día antes por la tarde)
- 9. Remite información a Responsable Canales Virtuales, Técnico Recuc y canales de atención al cliente (Help Desk, Call center, Div. Servicio al Cliente)**
- 10. Realiza cambio de datos técnicos de Puerto PON en Sistema Smartflex, adicionando descargo de equipo (6:00 a.m.)**
- 11. Carga a hoja dinámica (Excel) información para Div. Facturación antes de finalizar el mes, con el fin de no generar cobro al cliente.**

RESPONSABLE CANALES VIRTUALES

- 12. Remite informe a Call Center, Help Desk y Div. Servicio al Cliente**
 - 12.1. Remite informe vía correo electrónico sobre casos sujetos a cambio de equipo (1 día antes por la tarde)
- 13. Contacta a cliente según información**
 - 13.1. Contacta a cliente según listado de Analista Senior Asignación de Datos Técnicos (1 día antes por la tarde)

14. Informa a cliente cambio de equipo por mejor servicio

- 14.1. Comunica que servicio será cortado y que se realizará cambio de equipo (según protocolo establecido)

15. Agenda con cliente hora de visita a domicilio

- 15.1. Remite agendamiento a Laboratorio y Técnico Recuc.

ENCARGADO M & O FIBRA ÓPTICA

16. Realiza cambio de puerto PON de OLT Huawei a OLT Nokia (6:00 a.m.)

- 16.1. Comunica finalización de trabajo a Analista Senior Desarrollo Aplicaciones

ANALISTA JR. APLICACIONES

17. Efectúa control de calidad de casos cambiados a ONT Nokia (ONTs blancas)

- 17.1. Revisa si productos que han sido cambiados a ONT Nokia, se encuentran funcionando
- Si existe problema, continúa con paso siguiente
 - Caso contrario, concluye el procedimiento
- 17.2. Intenta entrar remotamente para reconfigurar ONT manualmente
- Si continúa problema, retorna a paso 8 o paso 25 (según corresponda)
 - Caso contrario, concluye el procedimiento.

ENCARGADO DE ALMACEN

18. Verifica requerimiento ONT Nokia con RF (tres servicios) o sin RF (uno o dos servicios)

19. Transfiere equipos a almacén de personal de Laboratorio, en Sistema Smartflex.

LABORATORIO

20. Realiza enlace entre serial de ONT con productos (7:00 a.m.)

21. Entrega equipo a Técnico Recuc con la correspondiente orden de trabajo (7:30 a.m.)

TECNICO RECUC

22. Recoge orden de trabajo

- 22.1. Recoge orden de trabajo "Cambio de ONT" y equipo Nokia de Laboratorio, tomando en cuenta que los puertos PON a migrar en el día, serán de una sola central. (7:30 a.m.)

23. Acude a domicilio según agendamiento

- 23.1. Acude a domicilio según agendamiento realizado por Responsable Canales Virtuales

24. Ejecuta orden de trabajo

- 24.1. Cambia ONT Huawei a Nokia
- 24.2. Conecta equipo
- 24.3. Realiza pruebas de funcionamiento de servicio
- En caso de problema con IP pública o transmisión de datos, continúa con paso siguiente
 - Caso contrario, continúa con paso 26.

TECNICO USM

25. Realiza visita inmediata a domicilio o empresa

- 25.1. Realiza visita para realizar pruebas de configuración de servicio de IP Pública.

TECNICO RECUC

26. Llena Hoja de Servicio, por trabajo concluido

- 26.1. Llena Hoja de Servicio solicitando firma de cliente
- Copia para cliente
 - Copia para técnico
 - Original para Comteco
- 26.2. Entrega O.T.s ejecutadas a Centro de Operaciones

CENTRO DE OPERACIONES

27. Cierra orden de trabajo (en el día)

28. Registra equipos (baja y alta) en Sistema Smartflex

TECNICO RECUC

29. Entrega a Almacén equipos Huawei recuperados en el día, concluyendo el procedimiento

III. PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Tipo de documento (*)	Manual o automatizado	Ejemplares	
			Original	Copia
Orden de trabajo	F	M	1	0
Informe a Atención al cliente	I	M	1	0
Hoja de Servicio	F	M	1	2

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

2. INDICADOR DEL PROCEDIMIENTO

	QUÉ	CÓMO	DÓNDE	QUIÉN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Realizar cambio tecnológico de Huawei a Nokia, recuperando ONTs Huawei	Revisión sistema - smartflex	Centro de Operaciones Zonal	Jefe Dpto. Centro de Operaciones	Según programa
FÓRMULA	$\frac{\text{Total clientes Huawei a clientes Nokia migrados}}{\text{Total clientes Huawei programados para migrar}} * 100$				
PARÁMETROS	Igual o mayor 90% Aprobado Menor a 90% Observado				

IV.- Anexo

MATRIZ DE RESPONSABILIDADES, ACTIVIDADES, INSUMOS REQUERIDOS Y TIEMPOS			
N°	RESPONSABLES	ACTIVIDADES E INSUMOS	DIA/HORA
1	Jefe Div. Aplicaciones	1.1 Comunica a Encargado M&O Fibra Óptica, puertos PON sujetos a cambio (correo electronico) 1.2 Remite información a Analista Senior Asignación de Datos Técnicos y Responsable Canales Virtuales	Anticipacion 1 dia
2	An. Broadband	2.1 Realiza upgrade de FIRMWARE, upgrade de VAS PROFILE	Un dia antes (Tarde)
3	Analista Senior Aplicaciones	3.1 Realiza configuración (script automático)	Un dia antes (Tarde)
4	An. Senior Datos Tec.	4.1 Digita traslado, genera OT y remite informacion a Resp. Canales virtuales, atención al cliente. 4.2. Realiza cambio de datos técnicos de Puerto PON en Sistema Smartflex, adicionando descargo de equipo 4.3 Carga a hoja dinámica excel información para Div. Facturacion (para no cobro , un mes antes)	Un dia antes (Tarde) 06:00 a.m. Antes de fin de mes
5	Resp. Canales Virtuales	5.1. Remite informe a Call Center, Help Desk y Div. Servicio al Cliente sobre casos sujetos a cambio de equipo 5.2 Contacta e Informa a cliente cambio de equipo por mejor servicio 5.3 Agenda hora de visita con cliente y comunica a Laboratorio y Técnico Recuc	Un dia antes (Tarde)
6	Encargado M&O Fibra Optica	6.1 Realiza cambio de puerto PON de OLT Huawei a OLT Nokia	Hs. 6:10 a.m.
7	Analista Junior Aplicaciones	7.1 Efectúa control de calidad de casos cambiados a ONT Nokia (ONTs blancas)	Hs. 6.30 a.m.
8	Almacenes	8.1 Verifica requerimiento ONT Nokia con RF (tres servicios) o sin RF (uno o dos servicios) 8.2. Transfiere equipos a almacén de personal de Laboratorio en Sistema Smartflex.	Un dia antes (Tarde)
9	Encargado Laboratorio	9.1 Realiza enlace entre serial de ONT con productos 9.2 Entrega equipo a técnico Recuc con la correspondiente orden de trabajo	07:00 a.m. 07:30 a.m.
10	Tecnico	10.1. Recoge O.T. y equipo Nokia de Laboratorio 10.2 Acude a domicilio y ejecuta Orden de trabajo 10.3 Llena Hoja de servicio 10.4 Entrega O.T.s a Centro de Operaciones, para cierre 10.5 Entrega equipos ONT Huawei (negros) recuperados a Almacenes	Hs. 7:30 a.m.
11	Centro de Operaciones	11.1 Cierra O.T. en el dia 11.2 Registra equipos (baja y alta) en Sistema Smartflex	En el dia