

PROTOCOLO**SOLUCIÓN INCIDENTES DE FTTH****APROBADO**

JEFE DIV. GESTIÓN DE RECURSOS

ELABORADO**VERSIÓN Nº 1****POR:** Div. Gestión de la Calidad y Desempeño
Div. Gestión de Recursos**POR:****FECHA:** Febrero 2021

ig

FECHA:

I. OBJETIVO DEL PROTOCOLO

Describir la operatoria de la solución de incidentes de fibra óptica

II. OPERATORIA

AGENTE HELP DESK (EQUIPO DE ATENCIÓN DE INCIDENTES)

1. **Atiende reclamos de clientes que cuentan con servicio sobre plataforma de Fibra Óptica**
 1.1 También atiende a clientes que llaman al Equipo Centro de Llamadas (Call Center) con diagnóstico previo.
2. **Realiza diagnóstico del daño reportado en su sistema de gestión Help Desk**
 2.1 Agente Help desk determina causas del daño.
 - Si es en equipo Gpon, continua con paso siguiente.
 - Si es en la red, continua con paso 9 .
3. **Genera orden de trabajo para Área Técnica para su atención en Laboratorio.**

LABORATORIO

4. **Analiza estado del equipo en sistema U2000 o NOKIA AMS.**
 4.1 Diagnostico de daño determina causas siguientes:
 - a) Equipo colgado, continúa con paso siguiente.
 - b) Equipo dañado, continua con paso 6
 - c) Equipo desconfigurado, continua con paso 7
 - d) Equipo sin luz, continua con paso 9.
- a) **Equipo colgado**
5. **Revisa, corrige y reinicia equipo para que vuelva a funcionar**
 5.1 Trabajo que se realiza de manera virtual desde laboratorio, continuando con paso 8.
- b) **Equipo dañado**
6. **Configura un nuevo equipo para reemplazar el equipo dañado**
 6.1 Laboratorio entrega equipo al Almacén para su entrega a Técnico, continuando posteriormente con paso 9.
- c) **Equipo desconfigurado**
7. **Reconfigura el equipo que se encuentra en el domicilio del cliente**

7.1 Trabajo que se realiza de manera virtual (desde el laboratorio).

8. Atiende y cierra la orden de trabajo en sistema

8.1 Con lo que concluye el procedimiento.

d) Equipo sin luz

AGENTE HELP DESK

9. Genera Orden de trabajo para su atención en área técnica (equipo sin luz).

TECNICO MULTISERVICIOS

10. Acude al domicilio del cliente y efectúa medición de parámetros

10.1 Efectúa medición de parámetros en la red de fibra óptica (interna y externa).

11. Realiza seguimiento a la línea, empalmes y conectores

11.1 Realiza revisión integral Armario – NAP - Acometida – ONT

- Si soluciona problema, continua paso 14
- Caso contrario, continua con paso siguiente (12)

12. Interactúa trabajos con Encargado M&O de fibra óptica y otras unidades involucradas

12.1 Interactúa hasta solucionar el problema, continuando con paso 14.

13. Realiza cambio de equipo para restablecer y mejorar el servicio

13.1 Registra en orden de trabajo el número Mac del equipo

14. Dicta a Operadores Centro de Operaciones para su cierre en sistema

14.1 Cierra orden y descarga equipo según procedimiento Almacenes.