

TABELA: OPISY WYKORZYSTYWANYCH PRZY ZAMYKANIU ZŁECEN SERWISOWYCH										Aktualizacja:	2017-02-17
Kod problemu	Opis problemu	Kod rozwiązania	Opis rozwiązania	DTV - telewizja cyfrowa	Kod skargi	ATV - telewizja analogowa	Kod skargi	INT, TEL - internet i telefon	Kod skargi		
P01	Zły poziom sygnału	WYS	Regulacja sygnału	Regulacja sygnału wyłącznie na elementach pasywnych, tzn. wymiana odgądnika lub rozgałęźnika na element o innym tłumieniu, bądź przepięcie na portach multita				BRK, C01, FUZ, HZN, RTV, STB, TEL, VOD, WCH			
		REG	Serwis prewencyjny	Serwis prewencyjny (usterka wykryta przez SAA). Regulacja sygnału wyłącznie na elementach pasywnych, tzn. wymiana odgądnika lub rozgałęźnika na element o innym tłumieniu, bądź przepięcie na portach multita	HZN, STB, VOD		Serwis prewencyjny (usterka wykryta przez SAA). Regulacja sygnału wyłącznie na elementach pasywnych, tzn. wymiana odgądnika lub rozgałęźnika na element o innym tłumieniu, bądź przepięcie na portach multita	HZN, TEL, WCH, STC			
LOS	Niedbałe podłączenie	WKC	Poprawa instalacji	Jeżeli naprawa dotyczy więcej niż jednego z poniższych opisów rozwiązania w przypadku, kiedy z rozmowy z klientem wynika, że instalacja była wykonana w ciągu ostatnich 48 godzin				BRK, C01, FUZ, HZN, STB, TEL, VOD, WCH			
		WRF	Poprawa złącz	Poprawa złącz w przypadku kiedy z rozmowy z klientem wynika, że instalacja była wykonana w ciągu ostatnich 48 godzin							
		WRG	Zwrotnica/gniazdo	Wymiana gniazda lub zwrotnicy multimedialnej, w przypadku kiedy z rozmowy z klientem wynika, że instalacja była wykonana w ciągu ostatnich 48 godzin							
		WRK	Naprawa/wymiana kabla	Wymiana kabla RF do gniazda w sprzęcie (dekoder, modem) w przypadku kiedy z rozmowy z klientem wynika, że instalacja była wykonana w ciągu ostatnich 48 godzin. Kod nie obejmuje uszkodzenia spowodowanego przez abonenta.							
		POI	Podłączenie w LB	Ponowne podłączenie klienta, który został całkowicie odłączony (nie dotyczy odłączeń windyacyjnych) lub któremu podłączono przez pomyłkę nieprawidłowy pakiet							
USZ	Wandalizm poza lokalem	ZKO	Zmiana konfiguracji	Ponowne podłączenie klienta przez technik serwisu po odłączeniu windyacyjnym. Konfiguracja LB w ramach Shadow Technician.				BRK, C01, FUZ, HZN, LAN, STB, TEL, VOD, WCH, STC			
		DEW	Naprawa dewastacji	Dewastacja instalacji na odcinku od LBX do wejścia do lokalu abonenta				BRK, C01, FUZ, HZN, LAN, STB, TEL, VOD, WCH			
URF	RF poza lokalem	PIR	Usunięcie pirata	Usunięcie nielegalnego podłączenia				BRK, C01, FUZ, HZN, LAN, RTV, STB, TEL, VOD, WCH			
		WRF	Poprawa złącz	Poprawa złącz w LBX, w tym również złącz pomiędzy elementami w LBX oraz filtrów pakietujących lub kanału zwrotnego							
MRF	RF w lokalu	POI	Podłączenie w LB	Podłączenie klienta odłączonego podczas działań Tap Audyt				BRK, C01, FUZ, HZN, LAN, RTV, STB, TEL, VOD, WCH			
		WRK	Naprawa/wymiana kabla	Naprawa kabla, którego uszkodzenie nie wynika z wandalizmu, np. zginięty kabel w listwie w przepięciu, itp.							
		WRF	Poprawa złącz	Poprawa złącz RF w lokalu abonenta - od wejścia do gniazda, splitera lub zwrotnicy oraz między tymi elementami a odbiornikiem							
ST1	Dekoder STB	WRG	Zwrotnica/gniazdo	Wymiana gniazda lub zwrotnicy multimedialnej				BRK, C01, FUZ, HZN, LAN, RTV, STB, TEL, VOD, WCH			
		WRK	Naprawa/wymiana kabla	Wymiana kabla RF do gniazda w sprzęcie (dekoder, modem). Kod nie obejmuje uszkodzenia spowodowanego przez abonenta							
		WKX	Wymiana prewencyjna	Prewencyjna wymiana dekodera cyfrowego		STB, VOD					
		WKW	Wymiana sprzętu	Wymiana dekodera cyfrowego							
		WYP	Wymiana pilota	Wymiana pilota dekodera							
		ZKO	Zmiana konfiguracji	Konfiguracja ustawień dekodera cyfrowego, pobranie firmware, wykonanie PUF							
		ZAS	Naprawa zasilania	Wymiana zasilacza (w tym uszkodzone kable zasilacza, zasilacz)							
SIP	Bramka SIP	WRK	Naprawa/wymiana kabla	Wymiana kabla HDMI / EURO		STB	STB, VOD				
		RKM	Reset	Reset dekodera							
		WRK	Naprawa/wymiana kabla								
VPA	VPABX	WKW	Wymiana sprzętu					LAN, TEL, WCH			
		ZAS	Naprawa zasilania								
		ZKO	Zmiana konfiguracji								
		RKM	Reset								
HZ1	Horizon	WRK	Naprawa/wymiana kabla					TEL			
		WKW	Wymiana sprzętu								
		ZAS	Naprawa zasilania								
		ZKO	Zmiana konfiguracji								
		RKM	Reset								
SCI	Media Modul C1+	WRK	Naprawa/wymiana kabla					HZN			
		WKW	Wymiana sprzętu								
		ZAS	Naprawa zasilania								
		ZKO	Zmiana konfiguracji								
		RKM	Reset								
		WRK	Naprawa/wymiana kabla								
		ZKO	Zmiana konfiguracji								
UMD	Modem	WRK	Naprawa/wymiana kabla					TEL, WCH			
		WKX	Wymiana prewencyjna								
		ZKO	Zmiana konfiguracji								
		RKM	Reset								
		ZAS	Naprawa zasilania								
SPN	Klient nieobecny	WRK	Naprawa/wymiana kabla					HZN			
		BRK	Wyjazd bez interwencji								
WOK	Usterka ustapila	WRK	Naprawa/wymiana kabla					HZN			
		BRK	Wyjazd bez interwencji								
LIN	Usterka linii	ZAS	Naprawa zasilania					BRK, C01, FUZ, HZN, LAN, STB, TEL, VOD, WCH			
		WWB	Elektronika RF								
		SRO	Optyka								
		WYF	Pasywa, kable, złącza								
		AW1	Awaria								
SOW	Weryfikacja w UPC	PLI	Przekazano do linii					C01, FUZ, HZN, LAN, STB, TEL, VOD, WCH			
		NOC	Zgłoszono TT								
RSP	Problem w cSpire	ZCS	Relestracja w cSpire					HZN, LAN, TEL, WCH			
		NOC	Zgłoszono TT								
TCH	Transfer danych	WRF	Poprawa złącz					HZN, TEL			
		WRG	Zwrotnica/gniazdo								
		WRK	Naprawa/wymiana kabla								
		WKW	Wymiana sprzętu								
		WYA	Wymiana adaptera								
WIF	Sprzęt WiFi	RKM	Reset					WFI			
		ZKO	Zmiana konfiguracji								
		ZAS	Naprawa zasilania								
		WRK	Naprawa/wymiana kabla								
		WAD	Wada sprzętu klienta								
PAY	Serwis płatny	DOS	Dostrojenie sprzętu					HZN, LAN, TEL, WCH, WFI			
		WKW	Wymiana sprzętu								
		KAB	Mocowanie kabla								
		IWO	Ingerencja w sieć RF								
		WRF	Poprawa złącz								
		DEW	Naprawa dewastacji								
		WRO	Podłączenie sprzętu								
EKL	Edukacja Klienta	WYP	Wymiana pilota					HZN, LAN, STB, WCH, WFI			
		BZS	Brak zgody na prace serwisowe								
Kody skargi:	BRK - niepełna oferta, C01 - brak sygnału UPC, FUZ - zakłócenia odbioru, HZN - Horizon, LAN - serwis LAN, STB - serwis STB, STC - Shadow Technic, TEL - telefoniczna usterka, VOD - Video on Demand, WCH - serwis internetowy, WFI - sprzęt WiFi										