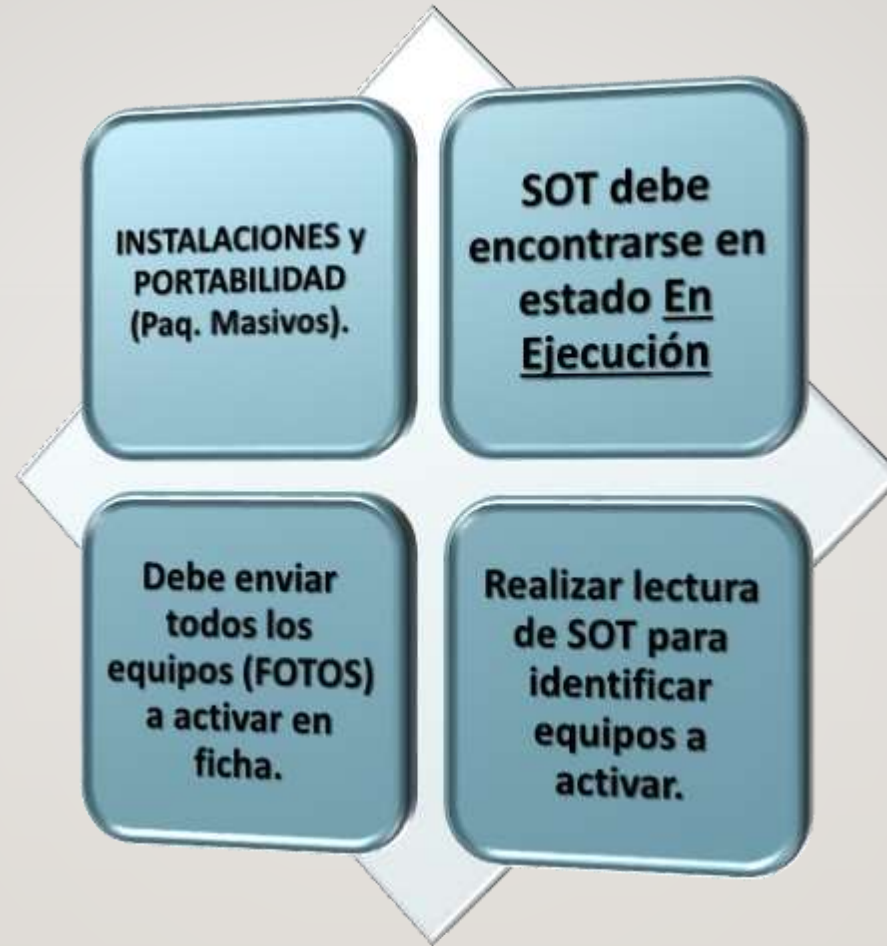




INSTALACION HFC





1. Realizamos la búsqueda en SGA y validamos que la SOT este bien generada(nombre del cliente, estado en ejecución, tipo de trabajo, tipo de servicio, plan contratado) y que coincida con los equipos que me envía en ficha.

Orden de Trabajo	Actividades	Contactos Clientes	TV Satelital	Telefonía Prepago	Cesiones	Red Inteligente						
Buscar	Datos del Cliente	Servicios Contratados	Sucursales	Facturas	Cobranzas	Larga Distancia	Telefonía	Traffic View	Incidencias	Tarjetas Postpago	Prepago	Pro
Imprimir Solicitud												
Programación Planta Interna												
Programación Planta Externa												
Solicitud: 73872949 Customer ID: 54537365 Estado: En Ejecución												
Cliente: 04614815 LOURDES ISABEL PETRONILA VALDERRAMA CORZO												
Direccion: AURORA - CORD.-16.409622,-71.521237 Distrito: AREQUIPA AREQUIPA AR												
1 Proyecto: 0018308030 Proyecto Origen: 0018308030 Incidencia:												
Tipo: HFC - PORTABILIDAD INSTALACIONES Motivo:												
Tipo Servicio: Paquetes Masivos Area: OPERACIONES HFC												
F.Comp: 10/22/2024 18:47:06 Solicitante: USRSISACT charging_area 1:												
F.Gen: 10/15/2024 18:47:07 F.Fin: charging_area 2:												
F.Inicio: 10/15/2024 18:50:04 Acta Instalación: Flag Penalidad: <input type="checkbox"/>												
F.Apr: 10/15/2024 18:47:07 N° Reclamo: Derivado <input type="checkbox"/>												
Observación: PROCESO AUTOMATICO - INTERFAZ HFC SISACT - PLAZO DE ACUERDO CONTRACTUAL: 0SEC.88036537												
Detalle Solicitud												
Tarea Cambios de Estado Tareas Pendientes Anotaciones Control de Equipos Agendamiento Transacciones Orden de Visita Reclamo Asociado												
	SID	CID	Numero	Descripción	F.Inicio	Servicio	BW					
1	21399897	22950911	54477109	SUCURSAL -		Calling Party Category						
2	21399898	22950910	CID.22950910	SUCURSAL -		CLARO HDTV AVANZADO (1 DECO HD)	1					
3	21399897	22950911	54477109	SUCURSAL -		Conferencia Tripartita						
4	21399897	22950911	54477109	SUCURSAL -		Identificación de Llamadas						
5	21399899	22950909	CID.22950909	SUCURSAL -		Internet 150 Mbps	153,600					
6	21399898	22950910	CID.22950910	SUCURSAL -		IPTV CLARO VIDEO-MENSUAL	1					
7	21399897	22950911	54477109	SUCURSAL -		Line Reversal on Answer						
8	21399897	22950911	54477109	SUCURSAL -		Llamada en Espera						
9	21399898	22950910	CID.22950910	SUCURSAL -		Plan Avanzado	1					
10	21399898	22950910	CID.22950910	SUCURSAL -		SISACT - Alquiler de Equipos de Claro TV-Deco HD						
11	21399898	22950910	CID.22950910	SUCURSAL -		SISACT - Comodato-DECO HD						
12	21399897	22950911	54477109	SUCURSAL -		SISACT - Comodato-Equipo Telefonico - ITC-G009W,Blanco						
13	21399899	22950909	CID.22950909	SUCURSAL -		SISACT - Comodato-MODEM SAGEMCOM V2.2 3686 24X8 3.0 S/BAT						
14	21399897	22950911	54477109	SUCURSAL -		Telefonia 1000	1					

2. Copiamos el CUSTOMER ID y realizamos la búsqueda en INCOGNITO para acceder a la cuenta del cliente dándole clic en suscriptor o identificador.

Nota : Si no nos figura el cliente en incognito puede que aun no este creado , así que ingresaremos a PROVISION FIJA (PPT 7) y validamos si se crea

Orden de Trabajo Actividades Contactos Clientes TV Satelital Telefonía Prep

Buscar Datos del Cliente Servicios Contratados Sucursales Facturas C

Imprimir Solicitud Programación Planta Interna Programación Planta Externa

Solicitud: 73872949 **Customer ID:** 54537365 **Estado:** En Ejecución

Cliente: 04614815 LOURDES ISABEL PETRONILA VALDERRAMA CORZO

Dirección: AURORA . CORD.-16.409622,-71.521237 **Distrito:** AREQUIPA

Proyecto: 0018308030 **Proyecto Origen:** 0018308030 **Incidencia:**

Tipo: HFC - PORTABILIDAD INSTALACIONES **Motivo:**

Tipo Servicio: Paquetes Masivos **Area:** OPERACIONES HF

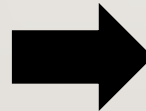
F.Comp: 10/22/2024 18:47:06 **Solicitante:** USRSISACT

F.Gen: 10/15/2024 18:47:07 **F.Fin:**

F.Inicio: 10/15/2024 18:50:04 **Acta Instalación:**

F.Apr: 10/15/2024 18:47:07 **N° Reclamo:**

Observación: PROCESO AUTOMATICO - INTERFAZ HFC SISACT - PLAZO DE ACUERDO 0SEC.88036537



Cuentas Hygeia Historial

Cuentas

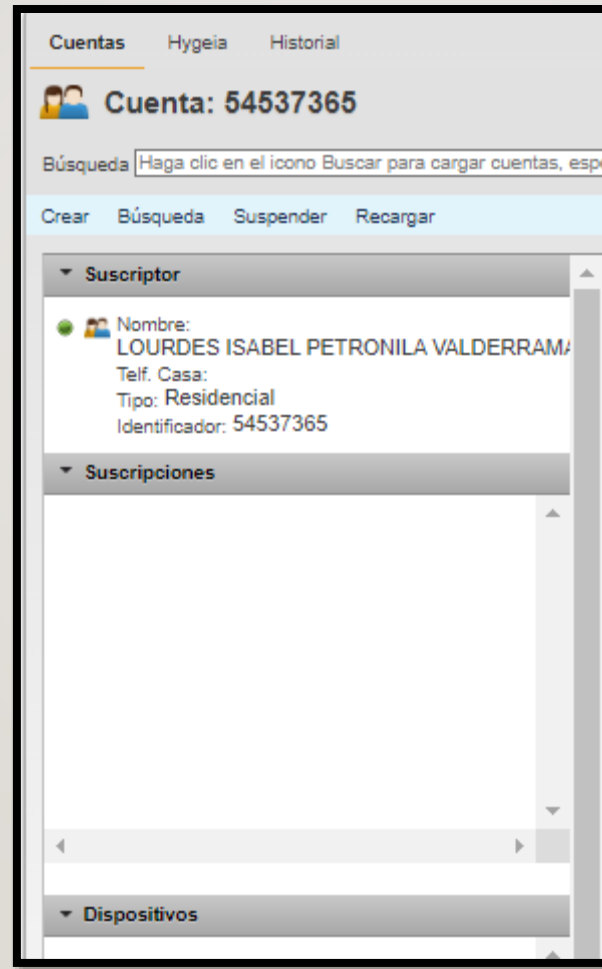
Búsqueda: 54537365

Crear Exportar todos los resultados

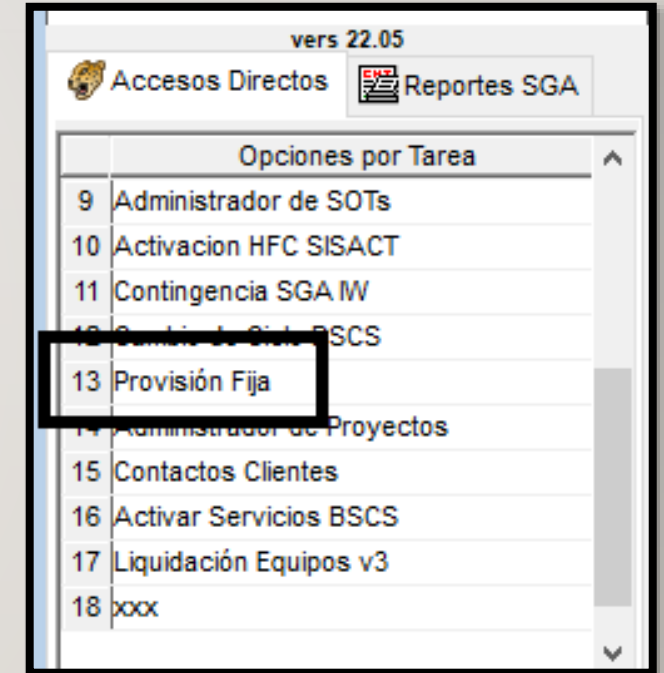
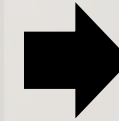
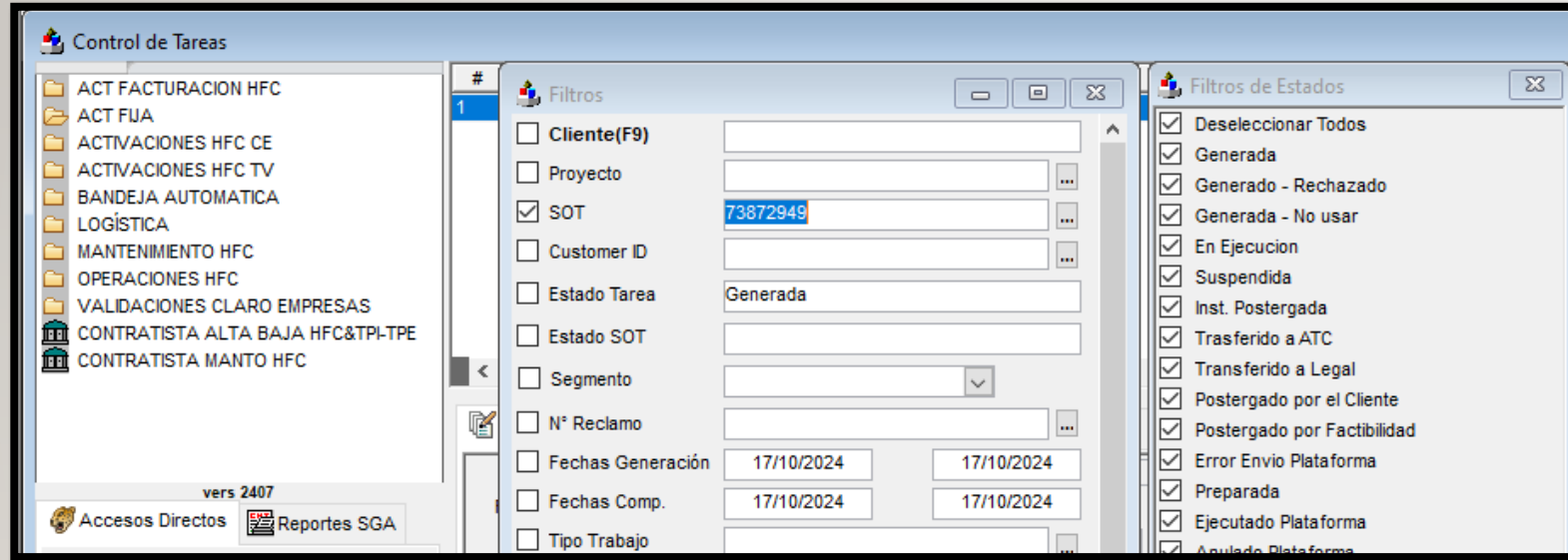
Suscriptor	Identificador	Nombre	Apellido	Telf. Casa	Dirección	Ciudad
54537365	54537365		LOURDES ISABEL PETRONILA VALDERRAMA CORZO			

Crear Exportar todos los resultados

3.- Ingresamos a la cuenta del cliente en INCOGNITO y validamos si existe algún servicio activo.



4. Nos dirigimos a la tercera ventana de SGA e ingresamos con la SOT a la carpeta de ACT FIJA(F3) - enter y ubicamos en la parte inferior “accesos directos” – PROVISION FIJA.



Se debe tener 3 ventanas de SGA:

1era ventana: consulta histórica(plan contratado del cliente).

2da ventana: Activación y pegar plantilla.

5. En provisión fija se visualiza los espacios para la activación de acuerdo al plan contratado del cliente.

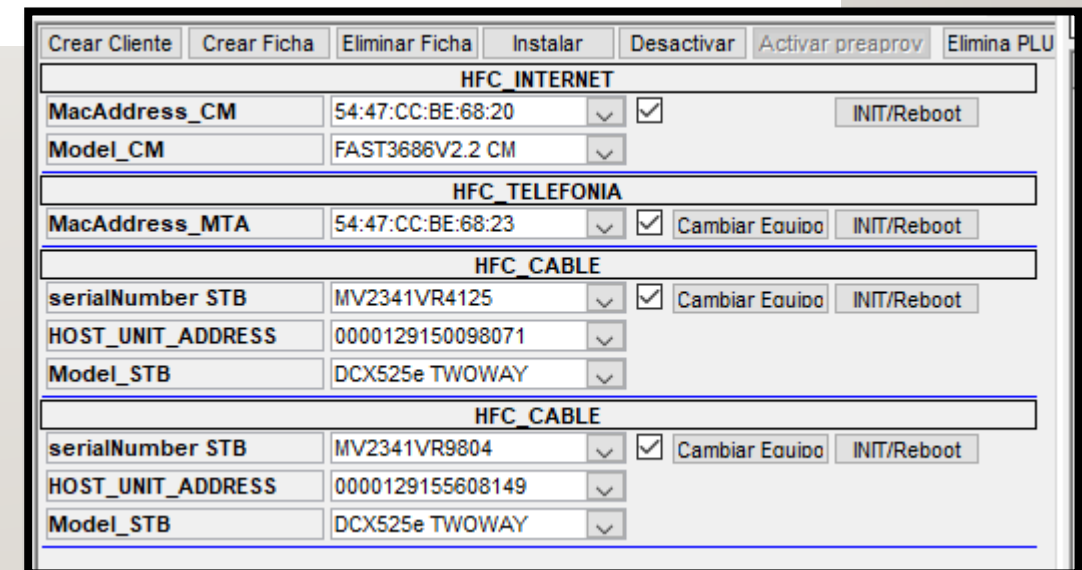
Se registrarán los datos correspondientes de los equipos de la siguiente forma: Colocaremos la CMMAC en el espacio de HFC_ INTERNET, seleccionaremos el modelo del equipo (no la marca) de la lista desplegable del campo Model_CM; y la MTAMAC en el espacio de HFC_ TELEFONIA.

Para el servicio de TV, el llenado de campos es de la siguiente forma:

SerialNumber: Serie.

HOST_UNIT_ADDRESS: UA

Model_STB: Modelo.



Crear Cliente Crear Ficha Eliminar Ficha Instalar Desactivar Activar preaprov Elimina PLU			
HFC INTERNET			
MacAddress_CM	54:47:CC:BE:68:20	<input checked="" type="checkbox"/>	INIT/Reboot
Model_CM	FAST3686V2.2 CM		
HFC TELEFONIA			
MacAddress_MTA	54:47:CC:BE:68:23	<input checked="" type="checkbox"/>	Cambiar Equipo INIT/Reboot
HFC CABLE			
serialNumber STB	MV2341VR4125	<input checked="" type="checkbox"/>	Cambiar Equipo INIT/Reboot
HOST_UNIT_ADDRESS	0000129150098071		
Model_STB	DCX525e TWOWAY		
HFC CABLE			
serialNumber STB	MV2341VR9804	<input checked="" type="checkbox"/>	Cambiar Equipo INIT/Reboot
HOST_UNIT_ADDRESS	0000129155608149		
Model_STB	DCX525e TWOWAY		

6. Una vez ingresado todos equipos en los espacios de provisión fija, enviamos a INSTALAR y validamos en incognito que se active los dispositivos y los suscripciones , una vez se active todo el servicio enviaremos como ATENDIDO

Reserva
 Codigo Cliente: 04614815 Customer ID: 54537365 CO_ID: 38581332 SOT: 73872949

Dispositivos PEXT
 FAT: BORNE Regularización

Correo PLUME:

Crear Cliente Crear Ficha Eliminar Ficha Instalar Desactivar Activar preaprov Elimina PLU

HFC INTERNET
 MacAddress_CM: 54:47:CC:BE:68:20 INIT/Reboot
 Model_CM: FAST3686V2.2 CM

HFC TELEFONIA
 MacAddress_MTA: 54:47:CC:BE:68:23 Cambiar Equipo INIT/Reboot

HFC CABLE
 serialNumber STB: MV2341VR4125 Cambiar Equipo INIT/Reboot
 HOST_UNIT_ADDRESS: 0000129150098071
 Model_STB: DCX525e TWOWAY

HFC CABLE
 serialNumber STB: MV2341VR9804 Cambiar Equipo INIT/Reboot
 HOST_UNIT_ADDRESS: 0000129155608149
 Model_STB: DCX525e TWOWAY

Service Activation Center
 Versión 14.10

Cuentas Hygela Historial
 Cuenta: 54537365

Búsqueda: Haga clic en el icono Buscar para cargar cuentas, espe

Crear Búsqueda Suspender Recargar

Suscriptor
 Nombre: LOURDES ISABEL PETRONILA VALDERRAM/
 Telf. Casa:
 Tipo: Residencial
 Identificador: 54537365

Suscripciones
 Infinitum_24_150M_50M -
 Infinitum_24_150M_50M
 Servicio - 54:47:CC:BE:68:20
 SGA0000042879695

Dispositivos
 54:47:CC:BE:68:20
 Cable Modem

Cuentas Hygela Historial
 Cuenta: 54537365

Búsqueda: Haga clic en el icono Buscar para cargar cuentas, espe

Crear Búsqueda Suspender Recargar

Suscripciones
 Telefonía_Suplemento -
 Servicio - 54:47:CC:BE:68:20
 INTSRV87962395
 Migra2
 Servicio - MV2341VR4125
 SGA0000042879695
 Simulcast_HD - Simulcast_HD
 Servicio - MV2341VR4125
 SGA0000042879695
 Telefonía_Servicio_Prepaid

Dispositivos
 54:47:CC:BE:68:20
 Cable Modem
 54:47:CC:BE:68:23
 MTA
 MV2341VR4125
 DCX525e TWOWAY
 MV2341VR9804
 DCX525e TWOWAY

7. Luego de validar la suscripción en incognito, se pegará la plantilla tipificada en la 2da ventana de SGA - CONTROL DE TAREAS – ACT FIJA. F2(guardar plantilla).

Tarea		Detalle Servicios		Agendamiento		Cambios de Estado		Tareas		Documen	
Id:		1018970073		Tarea		Validación de Instalación de Servicios					
F.Compromiso		16/10/2024 18:50		Estado		Generada		<input type="button" value="Cambiar E"/>			
F.Inicio		15/10/2024 18:50		F.Fin		<input type="text"/>					
F.Generación		15/10/2024 18:50		F.Cierre		<input type="text"/>		<input type="text"/>			
Area (F9)		ACT FACTURACION H		Responsable (F9)		<input type="text"/>		<input type="text"/>			
Motivo (F9)		<input type="text"/>		Tipo		Normal		Opcional		<input type="text"/>	
Anotaciones											
				Observacion				Usuario			

ACTIVACION HFC - ADP
EQUIPOS INSTALADOS
ESTADO
ACTIVADO POR :

■ IPTV EN HFC

Solo están homologados equipos DOCSIS 3.1 Y Arris TG2482AL (3.0)

EQUIPO DOCSIS 3.1

- Sagemcom_FAST3890V3
- Arris_TG3442A
- Technicolor_CGA4233CPL2
- Infinity601 CM

En Incognito solo aparecerá para el deco IPTV la reserva HFC_IPTV VIDEO

SOT debe tener las etiquetas de IPTV ESTANDAR o IPTV ESTANDAR o CLARO TV ESTANDAR o TV ESTANDAR PRO y de IPTV CLARO VIDEO

Solo se puede activar un deco IPTV, el cual se validará con la etiqueta de Alquiler de equipos

DECODIFICADORES IPTV

SERIE	MODELO	CANTIDAD
ZTEATV41201802477	ZTE B866V2	17 DIGITOS
ZTEATV45501802477	ZTE B866V2 - H	17 DIGITOS
SGC624420032359	VSB3918	15 DIGITOS
BI10603019801584	KAON SC7211	17 DIGITOS

■ IPTV EN HFC

Activación de IPTV en HFC debemos validar que sea una instalación o portabilidad, estado en ejecución, tipo de servicio(paquetes masivos) y el plan contratado debe tener en alquiler decodificador ZTE(IPTV) o VSB3918 y las etiquetas Claro tv estándar e IPTV CLARO VIDEO MENSUAL.

Solicitud:	68120084	Customer ID:	53316808	Estado:	Atendida
Cliente	04295903 ERBERT QUISPE VENTURA				
Dirección:	CA FRANCISCO BOLOGNESI S/N	Distrito:	SANTIAGO CUSCO C		
Proyecto	0015861522	Incidencia:			
Tipo	HFC - SISACT INSTALACION PAQU	Motivo:			
Tipo Servicio:	Paquetes Masivos	Area:	OPERACIONES HFC		
F.Comp	11/02/2024	Solicitante:	USRSISACT		
F.Gen:	04/02/2024	F.Fin:			
F.Inicio	04/02/2024	Acta Instalación:			
F.Apr:	04/02/2024	N° Reclamo:			
Observación	PROCESO AUTOMATICO - INTERFAZ HFC SISACT - PLAZO DE ACUERDO CON 0SEC.80759143				



	Servicio	BW	Cantidad
4	CLARO HDTV AVANZADO (1 HD)	1	1 CA
4	Claro TV Avanzado	1	1 CA
4	Internet 50 Mbps	51,200	1 CA
4	IPTV CLARO VIDEO-MENSUAL	1	1 CA
4	Plan Avanzado	1	1 CA
4	SISACT - Alquiler de Equipos de Claro TV-DECODIFICADOR HD ZXV10 ZTE		1 CA
4	SISACT - Comodato-DECO HD		1 CA
4	SISACT - Comodato-MODEM SAGEMCOM V2.2 3686 24X8 3.0 S/BAT		1 CA

❖ Solo se puede activar un deco IPTV, el cual se validará con la etiqueta de Alquiler de equipos

La activación del deco IPTV se deberá realizar de la siguiente forma:

SerialNumber_ONT: Copiar CMMAC de la ficha de HFC_INTERNET.

Model_ONT: Copiar Modelo completo de la ficha de HFC_INTERNET

SerialNumber STB-IP: Serie de deco IPTV (ZTEATV) o VS3918

Model STB-IP: Modelo de deco IPTV (B866V2) o (B866V2-H) o (VS3918)

Crear Cliente		Crear Ficha	Eliminar Ficha	Instalar	Desactivar	Activar
HFC_INTERNET						
MacAddress_CM	1C:93:7C:B9:23:47	<input type="checkbox"/>	Cambiar Equipo			
Model_CM	TG3442A CM					
GPON-TV						
SerialNumber_ONT	1C:93:7C:B9:23:47	<input type="checkbox"/>	Cambiar Equipo			
Model_ONT	TG3442A CM					
serialNumber STB-IP	ZTEATV41202987651					
Model_STB-IP	B866V2					
HFC_CABLE						
serialNumber STB	MV2307VR0666	<input type="checkbox"/>	Cambiar Equipo			
HOST_UNIT_ADDRESS	0000129956404175					
Model_STB	DCX525e TWOWAY					

Una vez ingresado todos equipos en los espacios de provisión fija, enviamos a INSTALAR y validamos en incognito que se active la primera suscripción(infinitum) y la suscripción del IPTV(HFC_IPTVVIDEO).

Crear Cliente

Crear Ficha

Eliminar Ficha

Instalar

Desactivar

Activar preaprova

HFC_INTERNET

MacAddress_CM

1C:93:7C:B9:23:47

☒

Cambiar Equipo

INIT/Reb

Model_CM

TG3442A CM

GPON-TV

SerialNumber_ONT

1C:93:7C:B9:23:47

☒

Cambiar Equipo

INIT/Reb

Model_ONT

TG3442A CM

serialNumber STB-IP

ZTEATV41202987651

Model_STB-IP

B866V2

HFC_CABLE

serialNumber STB

MV2307VR0666

☒

Cambiar Equipo

INIT/Reb

HOST_UNIT_ADDRESS

0000129956404175

Model_STB

DCX525e TWOWAY

Búsqueda

Haga clic en el icono Buscar para d

Crear

Búsqueda

Suspender

Recargar

Suscriptor

Nombre:

ERBERT QUISPE VENTURA

Telf. Casa:

Tipo:

Residencial

Identificador:

53316808

Suscripciones

HFC_IPTVVIDEO - HFC_IPTVVIDEO

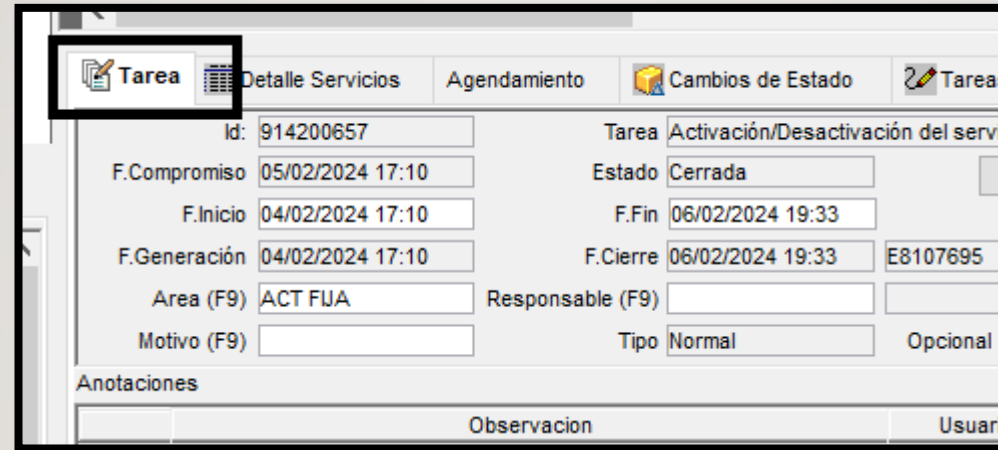
Servicio - 1C:93:7C:B9:23:47 SGA0000032033606

Infinitum_100M_50M - Infinitum_100M_50M

Servicio - 1C:93:7C:B9:23:47 SGA0000032033607

Basico 2023 - Basico

Luego de validar el servicio activo en incognito, se pegará la plantilla tipificada en la 2da ventana de SGA- CONTROL DE TAREAS – ACT FIJA. F2(guardar plantilla).



Id: 914200657		Tarea: Activación/Desactivación del serv
F.Compromiso: 05/02/2024 17:10	Estado: Cerrada	
F.Inicio: 04/02/2024 17:10	F.Fin: 06/02/2024 19:33	
F.Generación: 04/02/2024 17:10	F.Cierre: 06/02/2024 19:33	E8107695
Area (F9): ACT FIJA	Responsable (F9):	
Motivo (F9):	Tipo: Normal	Opcional
Anotaciones		
Observacion		Usuar

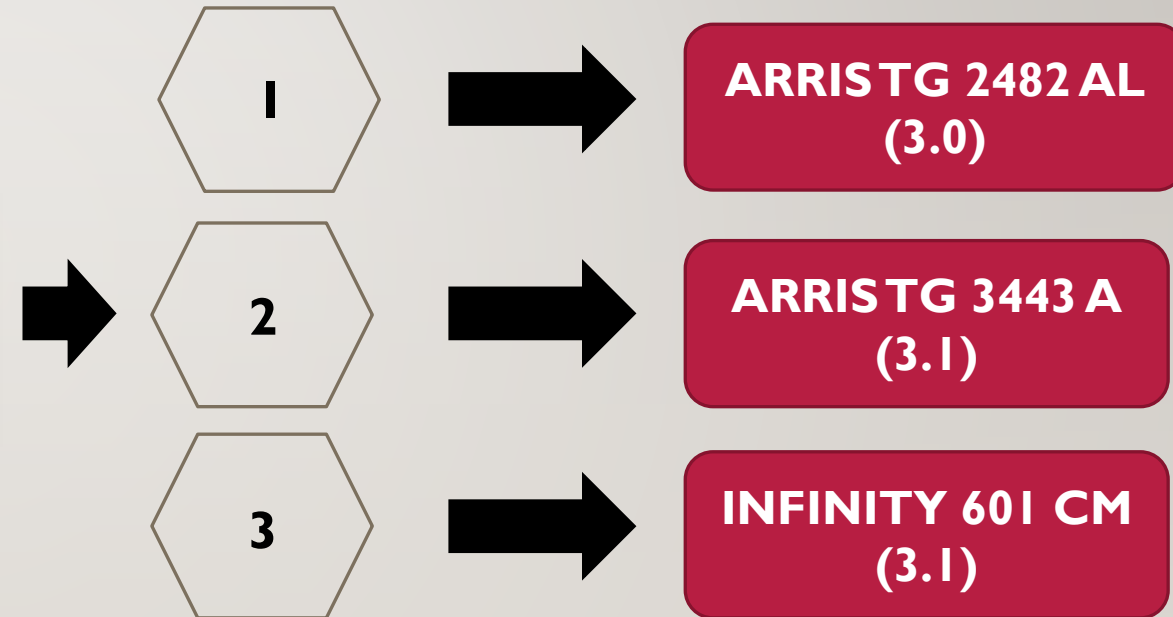
ACTIVACION HFC - ADP
EQUIPOS INSTALADOS
ESTADO
ACTIVADO POR :

8.- Por ultimo se culmina la gestión dándole GUARDAR a la ficha APK.

■ INSTALACION CON REPETIDOR

Instalaciones con etiqueta de REPETIDOR solo se aceptarán dos modelos de equipos:

Fecha	Descripción	BW	Cantidad
2024	Alquiler de Equipos INT-REPETIDOR WF-808 CIG		1 AV
2024	Internet 400 Mbps	409,600	1 AV
2024	SISACT - Comodato-MODEM ARRIS TG3442A 32x8 3.1		1 AV



- El modelo de EMTA a activar no dependerá de la velocidad
- Para activar el EMTA INFINITY se activara de la siguiente manera , Infinity601 CM

■ INSTALACION CON ETIQUETA CN HFC

Instalaciones con etiqueta **CN HFC** no se aceptaran modelos **NO HOMOLOGADOS**:

Technicolor_CGA4233CLP2

Technicolor_CGA2121

Infinity601 CM

Servicio	BW	Cantidad
CN HFC Claro Backup 15 GB 1 Equipo	1	10
CN HFC Claro Drive Negocio 25 GB	1	10
CN HFC Internet Emp Dig 150 Mbps	153,600	10
CN HFC Seguridad Empresas 01 Antivirus	1	10
SISACT - Comodato-MODEM SAGEMCOM V2.2 3686 24X8 3.0 S/BAT		10

➤ El equipo docsis 3.0 o 3.1 va a depender de la velocidad contratada que tiene el cliente

❖ SOT DE ALTA POR CONTINGENCIA



1. Realizamos la búsqueda en SGA y validamos que la SOT este bien generada(nombre del cliente, estado en ejecución, tipo de trabajo, tipo de servicio).

Consulta Historica - MORALES MORALES LUZ MARIA - ACTIVO

Orden de Trabajo | Actividades | Contactos Clientes | TV Satelital | Telefonía Prepago | Cesiones | Red Inteligente

Buscar | Datos del Cliente | Servicios Contratados | Sucursales | Facturas | Cobranzas | Larga Distancia | Telefonía | Traffic View | Incidencias | Tarjetas Postpago | Prepago | Proyectos | Oferta Comercial | Estudio de Factibilidad

Imprimir Solicitud | Programación Planta Interna | Programación Planta Externa

Solicitud: **43960954** Customer ID: **43579883** Estado: **En Ejecución**

Cliente: **00512224 MORALES MORALES LUZ MARIA**

Dirección: **AV ANTUNEZ DE MAYOLO 910 BLO** Distrito: **LOS OLIVOS | LIMA | LI**

Proyecto: **0007463295** Incidencia: Flag Penalidad: ☐

Tipo: **HFC - SISACT INSTALACION PAQU** Motivo:

Tipo Servicio: **Paquetes Masivos** Área: **OPERACIONES HFC**

F.Comp: **14/02/2021** Solicitante: **USRSISACT** charging_area 1:

F.Gen: **07/02/2021** F.Fin: charging_area 2:

F.Inicio: **07/02/2021** Acta Instalación:

F.Apr: **07/02/2021** N° Reclamo: Derivado: ☐

Observación: **PROCESO AUTOMATICO - INTERFAZ HFC SISACT - PLAZO DE ACUERDO CONTRACTUAL: 0SEC.54382595**

Detalle Solicitud | Tarea | Cambios de Estado | Tareas Pendientes | Anotaciones | Control de Equipos | Agendamiento | Transacciones | Orden de Visita | [Reclamo Asociado](#)

	SID	CID	Numero	Descripción	F.Inicio	Servicio	BW	Cantidad
1	14246724	13416484	16530693	SUCURSAL - SEDE SECUNDAR	00/00/0000	Calling Party Category		1A
2	14246725	13416485	CID.13416485	SUCURSAL - SEDE SECUNDAR	00/00/0000	CLARO HDTV BASICO (1 DECO BASICO HD)	1	1A
3	14246724	13416484	16530693	SUCURSAL - SEDE SECUNDAR	00/00/0000	Conferencia Tripartita		1A
4	14246725	13416485	CID.13416485	SUCURSAL - SEDE SECUNDAR	00/00/0000	HD Basico	1	1A
5	14246724	13416484	16530693	SUCURSAL - SEDE SECUNDAR	00/00/0000	Identificación de Llamadas		1A
6	14246723	13416486	CID.13416486	SUCURSAL - SEDE SECUNDAR	00/00/0000	Internet 40 Mbps	40,960	1A
7	14246724	13416484	16530693	SUCURSAL - SEDE SECUNDAR	00/00/0000	Line Reversal on Answer		1A
8	14246724	13416484	16530693	SUCURSAL - SEDE SECUNDAR	00/00/0000	Llamada en Espera		1A
9	14246725	13416485	CID.13416485	SUCURSAL - SEDE SECUNDAR	00/00/0000	SISACT - Alquiler de Equipos de Claro TV-DECO BASICO		2A
10	14246725	13416485	CID.13416485	SUCURSAL - SEDE SECUNDAR	00/00/0000	SISACT - Comodato-Deco Básico HD		1A
11	14246724	13416484	16530693	SUCURSAL - SEDE SECUNDAR	00/00/0000	SISACT - Comodato-Equipo Telefonico - ITC-G009W,Blanco		1A
12	14246723	13416486	CID.13416486	SUCURSAL - SEDE SECUNDAR	00/00/0000	SISACT - Comodato-MODEM SAGEMCOM V2.2 3686 24X8 3.0 S/I		1A



2. Validar en ANOTACIONES plantilla que indique SOT DE CONTINGENCIA:

- NÚMERO A RESERVAR (Cambia cuando es traslado externo a Provincia o cambio de número).
- CUSTOMER ID (Donde Saldrán los equipos) VALIDAR CON - ID Se encuentra dentro del modulo de Provisión Fija.

Detalle Solicitud	Tarea	Cambios de Estado	Tareas Pendientes	Anotaciones	Control de Equipos	Agendamiento	Trans
	Tarea	Observacion			Usuario	Fecha	
14	Agenda Cuadrilla Configurable	NÚMERO A RESERVAR: 16530693 CUSTOMER ID: 18152478 CICLO A ASIGNAR: 20 SOT DE CONTINGENCIA: 43960954 TRASLADO INTERNO + CAMBIO DE PLAN REQUIERE VISITA TECNICA REMEDY: INC000002602043			E8827833	07/02/2021 19:42	
15	Agenda Cuadrilla Configurable	Agendado en ETADirect			USREAISGA	07/02/2021 19:38	

Tarea	Cambios de Estado	Tareas Pendientes	Anotaciones
CID	Numero	Descripción	
416488	CID.13416486	SUCURSAL - SEDE SECUNDARIA	
416486	CID.13416486	SUCURSAL - SEDE SECUNDARIA	
416485	CID.13416485	SUCURSAL - SEDE SECUNDARIA	
416484	16530693	SUCURSAL - SEDE SECUNDARIA	
416484	16530693	SUCURSAL - SEDE SECUNDARIA	
416484	16530693	SUCURSAL - SEDE SECUNDARIA	
416484	16530693	SUCURSAL - SEDE SECUNDARIA	
416484	16530693	SUCURSAL - SEDE SECUNDARIA	
416484	16530693	SUCURSAL - SEDE SECUNDARIA	
416484	16530693	SUCURSAL - SEDE SECUNDARIA	
416485	CID.13416485	SUCURSAL - SEDE SECUNDARIA	



3. En el customer de la plantilla de Contingencia del SGA vamos a encontrar los equipos

Primero debemos validar EMTA que envía el técnico en el TICKET para validar si mantiene. Si todo esta bien procedemos a desinstalar todos los equipos y eliminar todas las reservas(manual o desde provisión fija).

Cuenta: 18152478

Búsqueda: Haga clic en el icono Buscar para cargar cuentas, especificando opcionalmente los criterios aquí

Crear Suspende Recargar

Suscripciones

- Telefonia_Suplemento
- Servicio - 4C:19:5D:CF:82:A9
INTSRV67306374
- Migra2
- Servicio - M91350EN1739
SGA0000018366194
- Simulcast HD -

Dispositivos

- 4C:19:5D:CF:82:A9
Cable Modem
- 4C:19:5D:CF:82:AC
MTA
- M91350EN1739
DCX700-TWOWAY
- M91350EN3482
DCX700-TWOWAY

Cable Modem: 4C:19:5D:CF:82:A9

Guardar Recargar Suspende Reiniciar Diagnosticar Cambiar

Dirección MAC: 4C:19:5D:CF:82:A9

Modelo: TAC1000V3-GM

Descripción:

Cluster DHCP: limnwkbpcchgv03.claro.com.pe

Estado: Activo

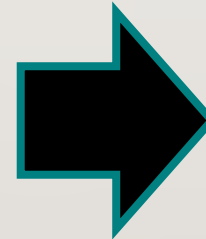
Agregar Campos

Servicios HSD Servicios DOCSIS suplementarios Direcciones

Crear Eliminar

	Nombre	Identificador	Precio	Fecha de
<input type="checkbox"/>	Infinitum_300M_50M	SGA0000018366197	0,00 €	10/08/202

Crear Eliminar



Cuenta: 18152478

Búsqueda: Haga clic en el icono Buscar para cargar cuentas, especificando opcionalmente los criterios aquí

Crear Suspende Recargar

Suscriptor

Nombre: LUZ MARIA MORALES MORALES
Telf. Casa:
Tipo: Residencial
Identificador: 18152478

Guardar Cambiar Contraseña Crear Eliminar

Suscripciones

Dispositivos

Suscriptor

General Historial

Suscriptor: 18152478

Identificador: 18152478

Título:

Nombre:

Segundo nombre:

Apellido*: LUZ MARIA MORALES

Dirección 1:

Dirección 2:

Ciudad:

Provincia:

Código Postal:

País:

4.- Ingresamos con la SOT enviada a PROVISION FIJA, colocamos los equipos en los espacios correspondientes y enviamos a activar.

SOT : 43960954

Reserva
Codigo Cliente 00512224 Customer ID 43579883 CO_ID 29101513 SOT 43960954 CO_ID OM JANUS
Dar Baja Numero

Dispositivos PEXT
FAT BORNE Regularización Inicio Facturación Inicio Fact. Ficha Tec.

Crear Cliente Crear Ficha Eliminar Ficha Instalar Desactivar

HFC_CABLE		
serialNumber STB	M1617EQ06052	<input checked="" type="checkbox"/> Cambiar Equipo INIT/Reboot
HOST_UNIT_ADDRESS	2240000733889177	
Model_STB	DTA 101 HD	
HFC_CABLE		
serialNumber STB	MA1620EMY837	<input checked="" type="checkbox"/> Cambiar Equipo INIT/Reboot
HOST_UNIT_ADDRESS	1900014125233092	
Model_STB	DTA100	
HFC_CABLE		
serialNumber STB	MA1245EM4976	<input checked="" type="checkbox"/> Cambiar Equipo INIT/Reboot
HOST_UNIT_ADDRESS	1900012773821034	
Model_STB	DTA100	
HFC_INTERNET		
MacAddress_CM	5C:B1:3E:59:0C:60	<input checked="" type="checkbox"/> INIT/Reboot
Model_CM	FAST3686V2.2 CM	
HFC_TELEFONIA		
MacAddress_MTA	5C:B1:3E:59:0C:63	<input checked="" type="checkbox"/> Cambiar Equipo INIT/Reboot

Log Regularización Janus

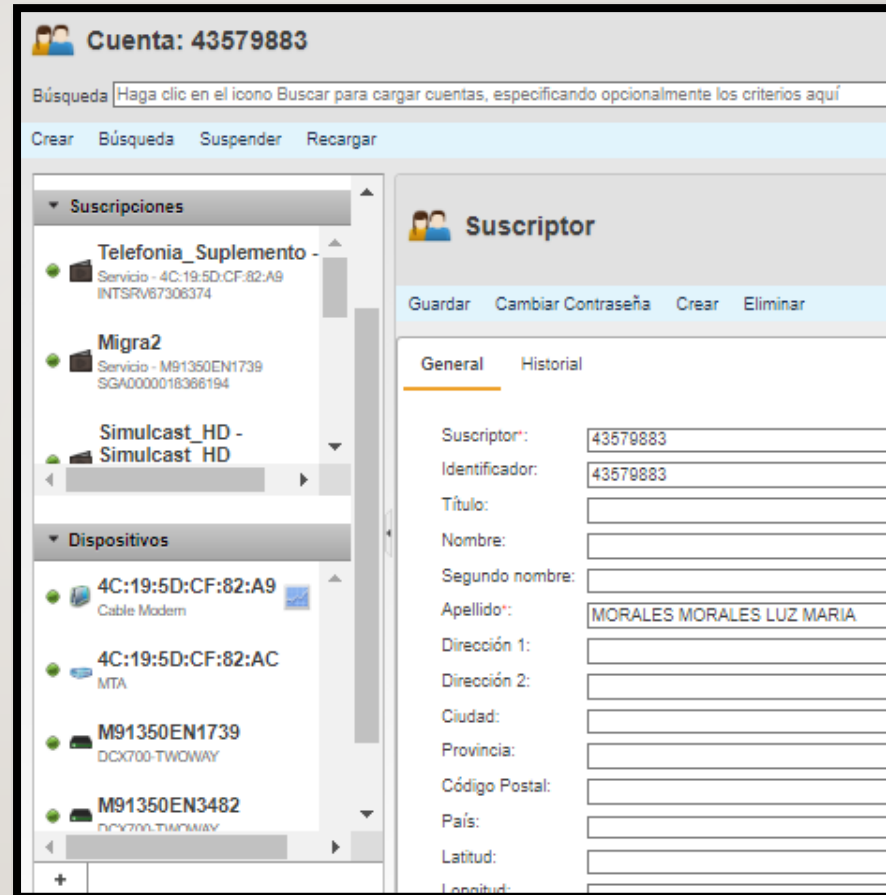
☐ Json

Idenvio	Tipo	Resultado
---------	------	-----------

5. Validaremos en Incognito que todos los equipos activen en el nuevo customer con sus reservas correctas y Armamos nuestra plantilla de ATENDIDO

**EMTA –
SUSCRIPCIONES**

**DECODIFICADO
RES – PAQUETES**



The screenshot displays the Claro system interface for account management. At the top, the account number "Cuenta: 43579883" is shown. Below it is a search bar with the placeholder text "Búsqueda Haga clic en el icono Buscar para cargar cuentas, especificando opcionalmente los criterios aquí". A navigation bar contains the buttons "Crear", "Búsqueda", "Suspender", and "Recargar".

The main content area is divided into two panels. The left panel, titled "Suscripciones", lists three services: "Telefonia_Suplemento" (with details: Servicio - 4C:19:5D:CF:82:A9, INTSRV67306374), "Migra2" (with details: Servicio - M91350EN1739, SGA0000018366194), and "Simulcast_HD - Simulcast HD". The right panel, titled "Suscriptor", shows a form for customer information. The "General" tab is active, displaying fields for "Suscriptor:" (43579883), "Identificador:" (43579883), "Título:", "Nombre:", "Segundo nombre:", "Apellido:" (MORALES MORALES LUZ MARIA), "Dirección 1:", "Dirección 2:", "Ciudad:", "Provincia:", "Código Postal:", "País:", "Latitud:", and "Longitud:". The "Historial" tab is also visible.

7.- Culminada la gestión, se dejará plantilla de atención en la SOT que técnico derivó «SOT de Contingencia».

❖ LO QUE DEBES SABER...



- Al revisar la SOT de INSTALACION , validaremos que si es una SOT DE CONTINGENCIA , detectaremos esto si validamos que al final de ANOTACIONES , hay una plantilla que indica SOT DE CONTINGENCIA , de ser asi se procederá como atención de CONTINGENCIA
- Si el técnico informa en el TICKET que no cuenta con STOCK , esta información va a ser justificación suficiente para poder activarle como el TECNICO ME ESTA INFORMANDO , INDEPENDIENTEMENTE de la VELOCIDAD

Detalle Solicitud	Tarea	Cambios de Estado	Tareas Pendientes	Anotaciones	Control de Equipos	Agendamiento	Trans
	Tarea	Observacion			Usuario	Fecha	
14	Agenda Cuadrilla Configurable	NÚMERO A RESERVAR: 16530693 CUSTOMER ID: 18152478 CICLO A ASIGNAR: 20 SOT DE CONTINGENCIA: 43960954 TRASLADO INTERNO + CAMBIO DE PLAN REQUIERE VISITA TECNICA REMEDY: INC000002602043			E8827833	07/02/2021 19:42	
15	Agenda Cuadrilla Configurable	Agendado en ETADirect			USRE AISGA	07/02/2021 19:38	