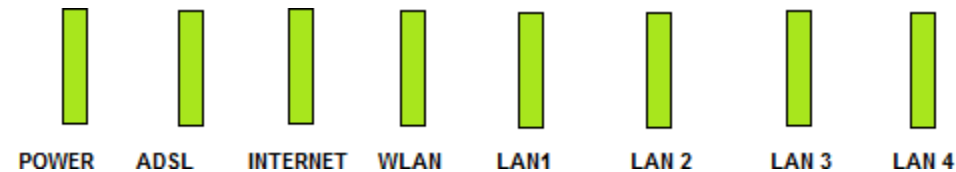

Check list- Escenarios técnicos

Cnt'

Estado de los focos del MODEM



POWER: Debe estar encendido de manera fija.

ADSL: Debe estar encendido de manera fija.

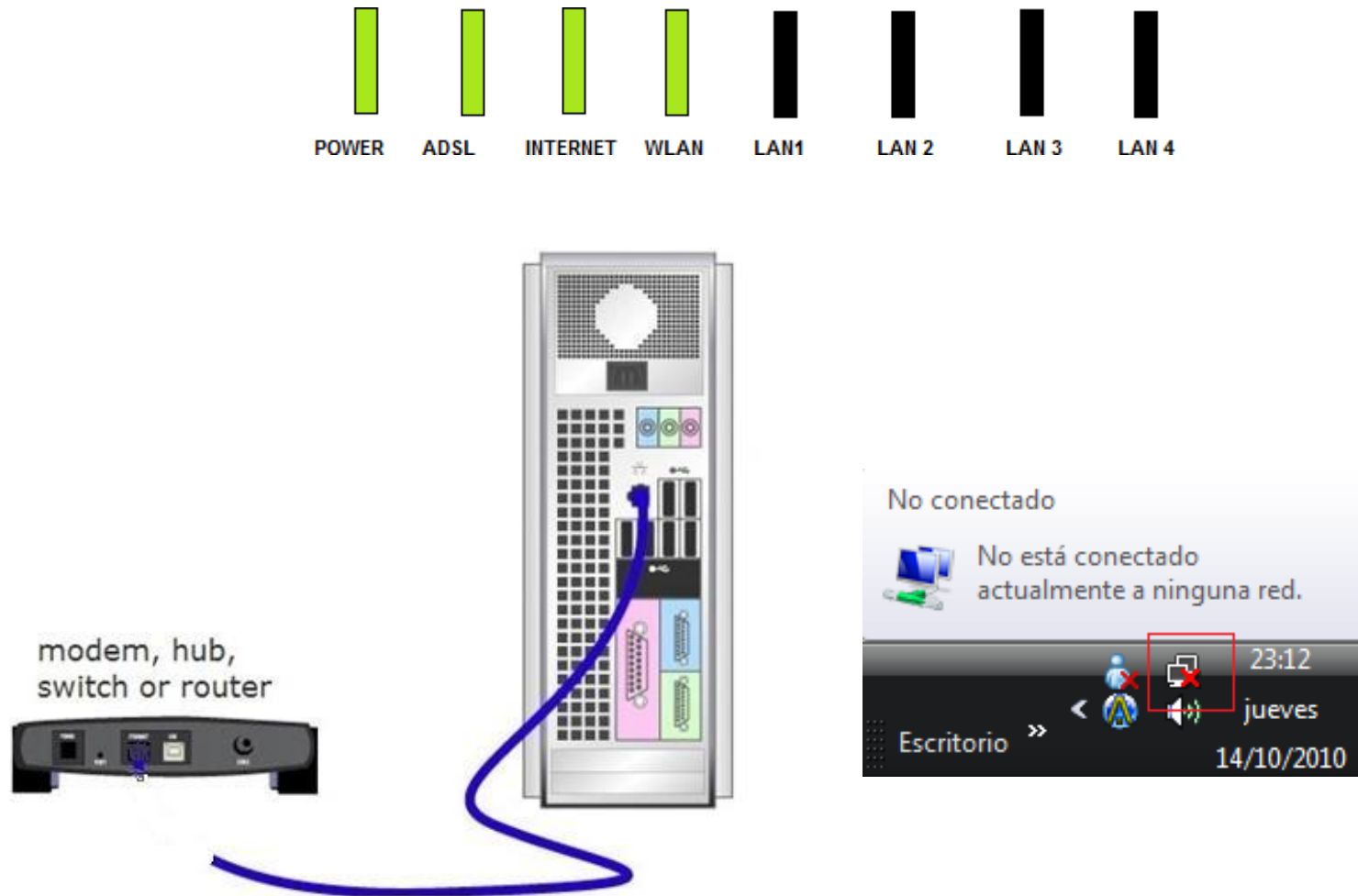
INTERNET: Debe estar encendido de manera intermitente.

WLAN: Debe estar encendido de manera intermitente cuando se esté usando conexión inalámbrica.







LAN 1/2/3/4: Debe estar encendido de manera intermitente cuando se esté usando conexión cableada en el puerto LAN 1/2/3/4.



Cable de red desconectado

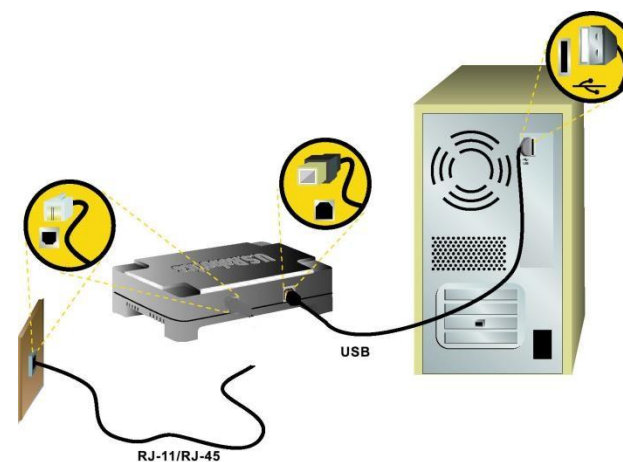
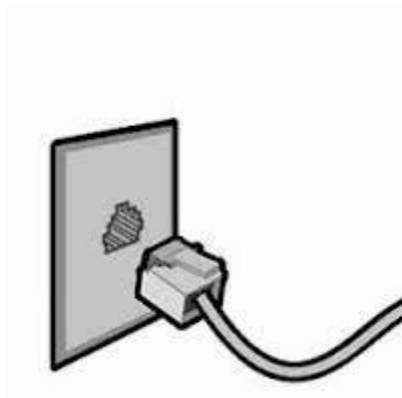


ESCENARIOS TÉCNICOS

Modem desenganchado: Luz de ADSL/DSL apagada o intermitente	
Enganchado no autentica: Luz de ADSL/DSL encendida, Luz de Internet apagada o de color rojo	
Autentica no navega: Luz de Internet encendida, cliente no navega en internet	
Lentitud e intermitencia	
Red WIFI: Cambio de usuario y contraseña de la red WIFI	
Servicio GPON	



Modem desenganchado



Diagnostico

- ✓ Luz de ADSL/DSL apagada o intermitente

Solución

- ✓ Descartar evento fortuito
- ✓ Revisión de conexiones físicas en la red interna del cliente
- ✓ Revisar configuración del puerto
- ✓ Prueba de Splitter
- ✓ Generar VT

Modem desenganchado

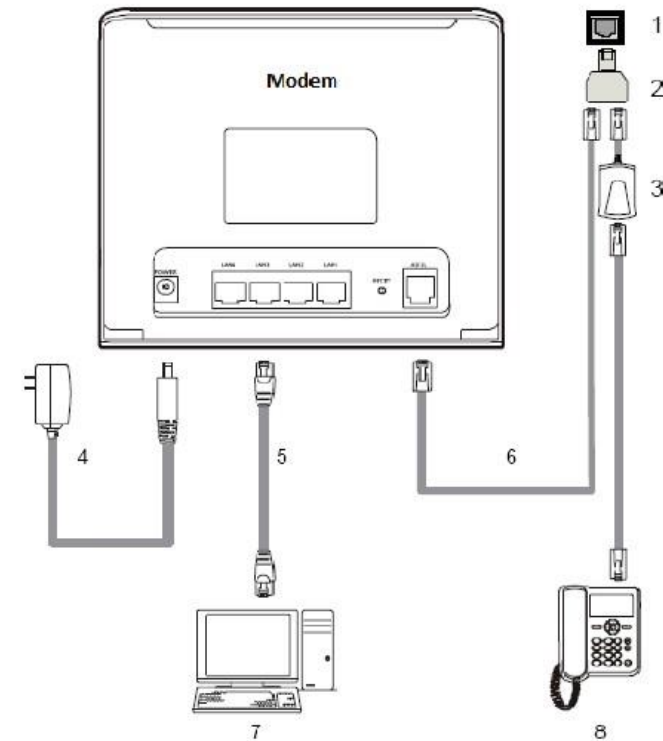
Cnt'

Diagnostico

- ✓ Luz de ADSL/DSL apagada o intermitente

- ✓ Revisión de conexiones físicas en la red interna del cliente

1. Toma del telefono
2. Conector T (Splitter)
3. Microfiltro
4. Adaptador de alimentación
5. Cable Ethernet / UTP / RJ45
6. Cable Telefonico / RJ11
7. Computador
8. Telefono

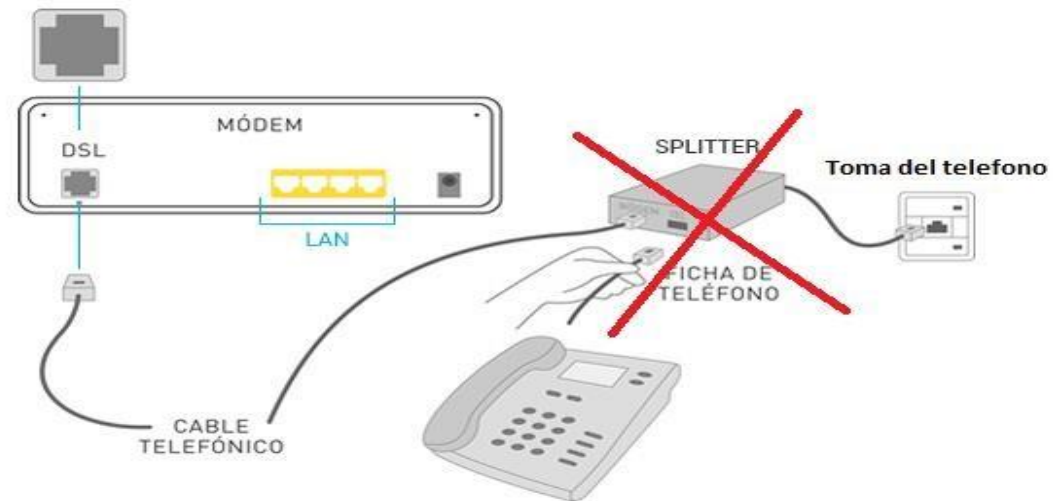


Diagnostico

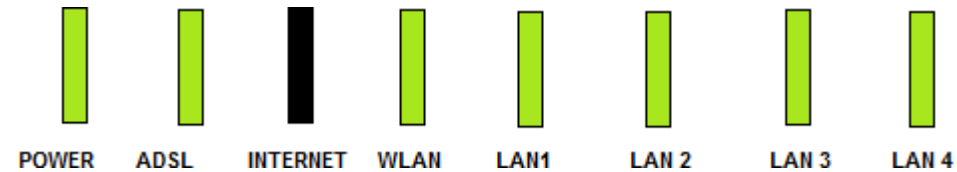
- ✓ Luz de ADSL/DSL apagada o intermitente

✓ Prueba de Splitter:

Para realizar esta prueba se solicitara al cliente retirar el Splitter y conectar directamente el cable telefónico del modem a la toma del teléfono, esta prueba debe realizar cuando ya haya finalizado la llamada. Si el servicio funciona el cliente debe reemplazar el Splitter por un nuevo, caso contrario debe volver a comunicarse para generar una visita técnica.



Enganchado no autentica



Diagnostico

- ✓ Luz de Internet apagada o de color rojo

Solución

- ✓ Descartar evento fortuito
- ✓ Verificar cliente al día en pagos
- ✓ Revisión del estado del usuario PPPoE
- ✓ Revisar configuración de VLAN a nivel del puerto
- ✓ Revisar configuración del CPE
- ✓ Usuario duplicado- escalar al N2

Diagnostico

- ✓ Luz de Internet encendida sin navegación

Solución

- ✓ Descartar evento fortuito
- ✓ Revisión de DNS dentro del CPE
- ✓ Revisar de proxy, firewall, antivirus, tarjeta de red
- ✓ Revisar pruebas tecnicas ping, tracert, nslookup
- ✓ Escalar al N2

Diagnostico

- ✓ Servicio de internet con lentitud e intermitencia

Solución

- ✓ Descartar evento fortuito
- ✓ Verificar velocidad en el puerto vs plan contratado
- ✓ Verificar parámetros de línea / ópticos
- ✓ Descartar saturación del ancho de banda contratado
- ✓ Descartar problema en el equipo o dispositivo del cliente
- ✓ Generar un VT

Diagnostico

- ✓ Red wifi desactivada
- ✓ Cambio de nombre y contraseña
- ✓ Cobertura de la red

Solución

- ✓ Activar la red wifi desde el CPE o plataforma TR069
- ✓ Cambio de usuario y contraseña de la red wifi
- ✓ Verificar canal de transmisión

WIFI

- ✓ Activar la red wifi desde el CPE



Mantener
presionado el botón
hasta que la luz de
Wifi o WLAN se
enciendan

Considerar que algunos módems tienen el botón de WLAN o WIFI en la parte de atrás



Servicio GPON

Cnt'

Diagnostico	Solución
Luz LOSS de color rojo	<ul style="list-style-type: none">• Generar visita técnica
Parámetros ópticos fuera de los rangos (Intermitencia)	<ul style="list-style-type: none">• Generar visita Técnica
Luz PON (internet) apagado	<ul style="list-style-type: none">• Revisar el estado del usuario PPPoE• Descartar usuario duplicado• Revisar configuración de la ONT (modem 192.168.100.1 o 192.168.1.1)• Escalar al N2
Lentitud e intermitencia	<ul style="list-style-type: none">• Verificar parámetros de ópticos• Descartar saturación del ancho de banda contratado• Descartar problema en el equipo o dispositivo del cliente• Escalar al N2





Gracias