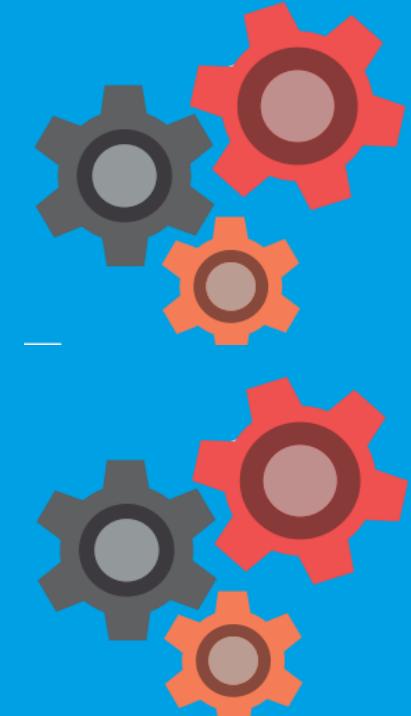


# Procedimientos de Soporte Técnico BAF N1

Cnt



SOPORTE TÉCNICO

Quito – Octubre - 2018

# Objetivos:



## Objetivo General:

Impartir a los usuarios los procedimientos de soporte técnico para que de esta manera el personal pueda realizar la gestión de soporte de una forma ágil y óptima.

## Objetivos Específicos:

- Mejorar la experiencia y perspectiva de los clientes al aplicar los procedimientos de soporte técnico para solventar los problemas técnicos en su servicio de internet fijo.
- Realizar prácticas en los gestores técnicos para adquirir mayor experiencia en su manejo y no presentar problemas en el momento del soporte en línea.

# Alcance:



Dar a conocer los procedimientos de soporte técnico de la línea de negocio Internet Fijo a los asesores de primer nivel del área de Banda Ancha Fija (BAF), con el fin de aplicar este conocimiento como estrategia de soporte, en el caso de que un cliente presente problemas con su servicio.



# Políticas y Normas de Atención y Operación



REGISTRO DE LLAMADA	<ul style="list-style-type: none"><li>Creación de un ticket en BPM al ingreso de cada requerimiento o incidente.</li></ul>
HORARIOS DE ATENCIÓN	Servicio al Cliente 24 Horas al día, 7 días a la semana
GARANTIZAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"><li>Asegurar la solución del incidente o requerimiento reportado por el cliente.</li></ul>
CIERRE DEL INCIDENTE O REQUERIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"><li>Cerrar el ticket en el aplicativo una vez confirmada la solución con el cliente.</li><li>Se ofertara ayuda en casos excepcionales</li></ul>
ESCALAMIENTOS	<ul style="list-style-type: none"><li>Al no proporcionar la solución en el nivel 1 se escala a nivel 2 o a áreas externas.</li><li>Utilizar debidamente las herramientas de trabajo, no se permitirá utilizar los aplicativos para realizar llamadas personales</li><li>El RAC no podrá permanecer en conexión auxiliar sin justificación, así como mal utilizar los estados de pausa</li><li>No se permite suspender la atención sin causa justificada a excepción de los casos establecidos en el procedimiento de Transacciones sin audio o cliente difícil, así como cerrar la llamada y/o dejar que esta se pierda</li><li>Verificar la operatividad de los aplicativos y transacciones del servicio.</li><li>Utilizar tono de voz cordial y cortés hacia el usuario final</li></ul>
POLÍTICAS INTERNAS DE OPERACIÓN	<ul style="list-style-type: none"><li>Si el RAC comete un error critico en la gestión no aprobará la evaluación cualitativa (monitoreo)</li></ul>
POLÍTICAS DE MONITOREO Y CALIDAD	

# Scripts



Nº	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	Indicar saludo correspondiente	<p>1) El RAC debe brindar el script establecido para la campaña: "Gracias por llamar a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, le saluda (nombre y apellido del RAC), ¿Con quién tengo el gusto de hablar?"</p> <p>"Sr/Sra./Srt. Apellido Usuario Final, en que le puedo servir? (De ser necesario llamar por título)</p>	Operador Contact Center	<p>a) Si Usuario Final desea acceder a información comercial, facturación, se deberá direccionar al IVR</p> <p>b) Tomar la llamada tiempo máximo de 05 seg. ingresada al RAC</p>
2	Solicitar y verificar datos personales	<p>1) Solicitar el número de teléfono asociado a XDSL: "Ayúdeme con el número de teléfono el cual tiene contratado el servicio."</p> <p>2) Solicitar datos para contacto del Usuario Final: "Ayúdeme por favor con su número de cédula, número de celular, dirección e-mail"</p> <p>3) Confirmar los Nombres y Apellidos del Titular del Servicio: "El servicio se encuentra a nombre de (Nombre y Apellido del Titular del Servicio)"</p> <p>4) Tomar requerimiento del cliente: "Indíqueme en que le puedo ayudar"</p> <p>5) En el instante en que se deba verificar dentro del proceso el aplicativo de consulta/registro se deberá emplear el Script de espera establecido: "Manténgase un momento en la línea por favor", así como al retomar la llamada; "Gracias por su espera"</p>	Operador Contact Center	<p>a) Si se trata de un menor de edad registrar de forma manual los datos del Usuario Final.</p> <p>b) Si el Usuario Final no dispone de una cuenta de correo electrónico o se niega a proporcionar dicha información se deberá registrar con la cuenta genérica noinfo@cnt.gob.ec.</p> <p>c) El tiempo de espera del usuario final en la línea será no mayor a 160 seg.</p> <p>d) De existir algún evento masivo, mantenimiento, se deberá utilizar el Script que corresponda y el Script de despedida.</p>

Nota: Si el cliente no tiene asociado un número telefónico a XDSL, solicitar el número de piloto del servicio o número de cédula.

# Scripts



		<i>coordinar la hora de atención de su requerimiento"</i>		
4	Indicar script de despedida	<p>1) Informar el Script de despedida: "Sr/Sra./Srta. Apellido Usuario Final, ha sido un placer atenderle, gracias por llamar a CNT, que tenga un buen día/noche/tarde."</p> <p><i>Dependiendo el caso ofrecer ayuda adicional</i></p> <p><i>De ser necesario llamar por título</i></p>	Operador Contact Center	

## PROCEDIMIENTOS DE TRANSACCIONES SIN AUDIO, CUANDO EL CLIENTE ES DIFÍCIL. (AGRESIVO, EN ESTADO ETÍLICO)

Nº	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	Script de Llamada Sin audio de retorno o Canal Abierto	<p>1) Brindar el script establecido para esta situación:</p> <p><i>"Estimado cliente, debido a que tenemos problemas de comunicación, por favor vuelva a contactarse con nosotros, que tenga buen día/tardes/noche"</i></p>	Operador Contact Center Operador Back Internet Masivo	a) Indicar el Script y proceder a desconectar la transacción, después de 5 seg. de detectar el incidente
2	Script de transacción cuando el Usuario Final es difícil. (agresivo, prepotente , grosero, altanero, en estado etílico)	<p>1) Brindar el script establecido para esta situación:</p> <p><i>"Estimado cliente, en estas condiciones no puedo proseguir con la llamada, por lo que procedo a cerrarla, que tenga buen día/tarde/noche"</i></p>	Operador Contact Center Operador Back Internet Masivo	a) Indicar el Script calmado y proceder a desconectar la transacción.

# Procedimientos de registro de casos especiales y uso de scripts



Nº	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
1	Script de evento fortuito	<p>1) Brindar el script establecido para esta situación: <i>"Estimado cliente, pedimos disculpas por los inconvenientes causados; al momento se ha presentado un evento fortuito con afectación en "el sector XX o nacional", el caso ya se encuentra reportado al personal especialista para su pronta solución. Comuníquese en el transcurso de XX minutos (o dia/mañana/tarde/noche) para atender su requerimiento, gracias por su comprensión, que tenga buen día/tarde/noche"</i></p>	Operador Contact Center Operador Back Internet Masivo
2	Script de mantenimiento programado	<p>1) Brindar el script establecido para esta situación: <i>"Estimado cliente, pedimos disculpas por los inconvenientes causados; nos encontramos realizando un mantenimiento programado en el sistema. Comuníquese en el transcurso de XX minutos para atender su requerimiento, gracias por su comprensión, que tenga buen día/tarde/noche"</i></p>	Operador Contact Center Operador Back Internet Masivo
3	Script de llamada en espera	<p>1) Brindar el script establecido para esta situación: <i>"Sr/Sra./Srta. (xxxx) por favor manténgase en la línea vamos a verificar su inconveniente/solicitud"</i></p> <p>2) Retomar llamadas: "Gracias por su gentil espera (seguir el procedimiento)"</p>	Operador Contact Center Operador Back Internet Masivo

# Terminología:



- **Internet:** Es la unión de todas las redes y computadoras distribuidas por todo el mundo, por lo que se podría definir como una red global en la que se conjuntan todas las redes que utilizan protocolos TCP/IP y que son compatibles entre sí.
- **Red LAN:** Red de área local. Es una red que conecta los ordenadores en un área relativamente pequeña y predeterminada (como una habitación, un edificio, o un conjunto de edificios).
- **Red WAN:** Red de Área Amplia. El concepto se utiliza para nombrar a la red de computadoras que se extiende en una gran franja de territorio, ya sea a través de una ciudad, un país o, incluso, a nivel mundial.
- **ISP:** es una empresa de telecomunicaciones que proporciona acceso a internet mediante el pago de una tarifa.
- **Cable de red:** es el medio físico que permite transmitir datos desde un dispositivo de red, tales como: módem, router, entre otros, hacia un computador.

# Terminología:



**Direcciones IP:** Son números únicos que se asignan en una red para identificados y están formados por cuatro cifras de números separados por puntos, cada uno de estos valores van entre 0 y 255. Ejemplo: 192.168.1.1.

**Protocolo TCP/IP:** Es un conjunto de protocolos de comunicación entre ordenadores que permite el acceso a internet.

**Mac Address:** Son identificadores únicos a nivel mundial para cada dispositivo y por lo tanto es imposible encontrar 2 tarjetas de red o 2 dispositivos de red que tengan la misma Mac Address. Contiene 12 caracteres hexadecimales (0-9; A-F). Ejemplo: 00-17-4F-08-5D-69.

**Atenuación:** Pérdida de potencia sufrida por la misma al transitar por cualquier medio de transmisión.

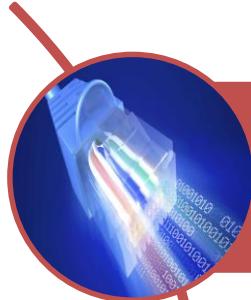
**Señal a ruido:** Se define como el margen que hay entre la potencia de la señal que se transmite y la potencia de ruido que la corrompe.

# Terminología:



- **Velocidad Simétrica:** Se refiere a que la velocidad tanto de carga, como descarga, es exactamente la misma.
- **Velocidad Asimétrica:** Se refiere a que la velocidad de carga es diferente a la de descarga.
- **Puerto 25:** Es usado para la transmisión del correo electrónico de correo saliente (SMTP). Protocolo para transferencia simple de correo).

# TERMINOLOGIA



**Internet:** Es una red de comunicación de cobertura mundial que posibilita intercambiar información a ordenadores situados en cualquier parte del mundo.



**Banda Ancha:** se conoce como banda ancha a la red (de cualquier tipo) que tiene una elevada capacidad para transportar información que incide en la velocidad de transmisión de esta.



**Transmisión de datos:** Es la transferencia física de **datos** (un flujo digital de bits) por un canal de comunicación punto a punto o punto a multipunto.

# TERMINOLOGIA



**RJ45:** es una interfaz física usada para conectar redes de cableado estructurado. Tiene ocho pines, usados generalmente como extremos de cables de par trenzado.



**DSL:** es una familia de tecnologías que proporcionan el acceso a Internet mediante la transmisión de datos digitales a través de los cables de una red telefónica local.



**Línea de abonado digital:** es una familia de tecnologías que proporcionan el acceso a Internet mediante la transmisión de datos digitales a través de los cables de una red telefónica local.

# TERMINOLOGIA



**Simétrico:** Es aquella en la que el caudal de bajada y de subida tienen la misma capacidad



**Asimétrico:** Es aquella en la que el caudal de bajada y subida tienen distinta capacidad



**Impulsos:** Es un procedimiento de modulación utilizado para transformar una señal analógica en una secuencia de bits



**Commutación:** Se considera como la acción de establecer una vía, un camino, de extremo a extremo entre dos puntos, un emisor (Tx) y un receptor (Rx) a través de nodos o equipos de transmisión.

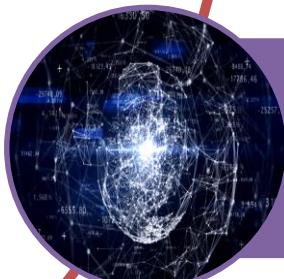
# TERMINOLOGIA



**PSTN:** La red telefónica pública conmutada (**PSTN**, Public Switched Telephone Network) es una red con conmutación de circuitos tradicional optimizada para comunicaciones de voz en tiempo real.



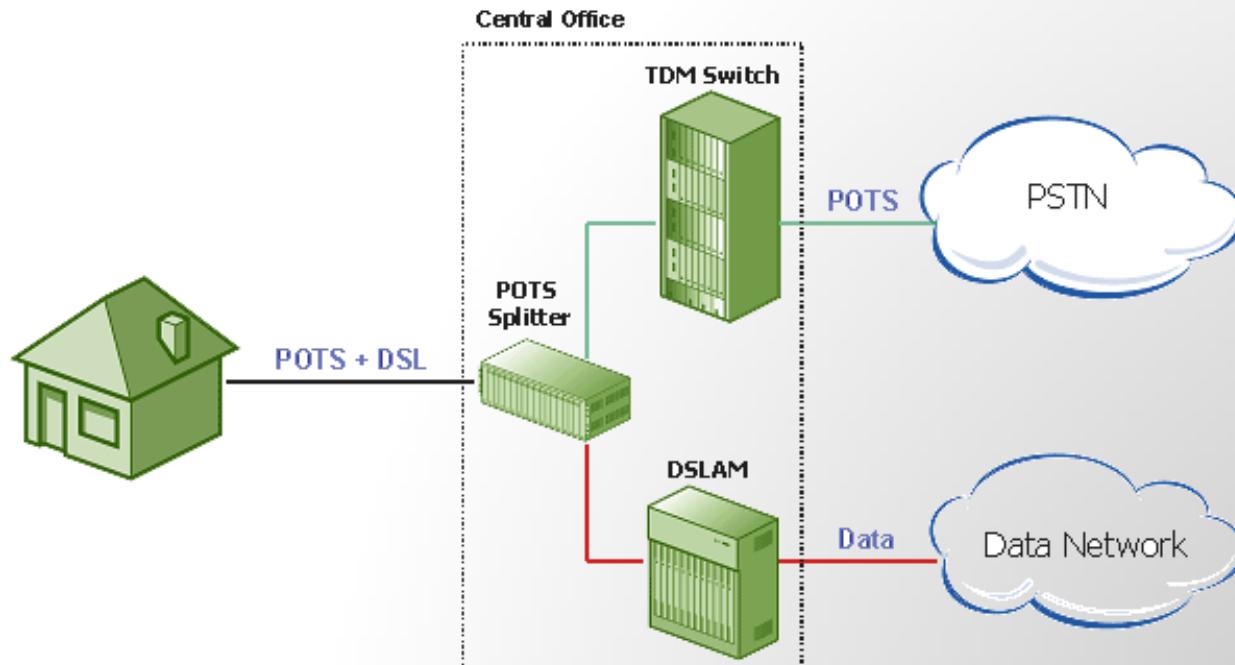
**FTTH: Fibra Óptica Al Hogar**, o según sus siglas en inglés **FTTH** (*Fiber To The Home*), es una tecnología de telecomunicaciones que consiste en la utilización de cableado de fibra óptica y sistemas de distribución ópticos para la provisión de servicios de Internet, Telefonía IP y Televisión (IPTV) a hogares, negocios y empresas.



**Transmisiones:** Es el proceso de envío y propagación de una señal de información analógica o digital sobre un medio de **transmisión** físico punto-a-punto o punto-a-multipunto, ya sea por cable, fibra óptica o inalámbricamente.

# Términos Generales

- **DSL.**- Es una familia de tecnologías que proporcionan el acceso a Internet mediante la transmisión de datos digitales a través de los cables de una red telefónica local.



# Términos Generales

- **ADSL.**- (Acrónimo en inglés de Asymmetric Digital Subscriber Line) es un tipo de tecnología de línea de abonado digital (DSL), el usuario se conecta a la Red utilizando su línea telefónica, pero con banda ancha, la línea ADSL es “asimétrica” ya que la capacidad de descarga es superior a la capacidad de subida de los datos.

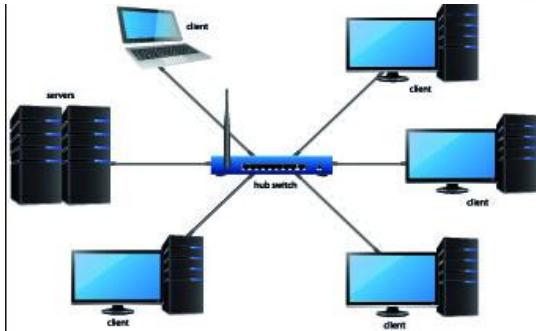


Asimétrica: bajada > subida  
Simétrica: subida = bajada

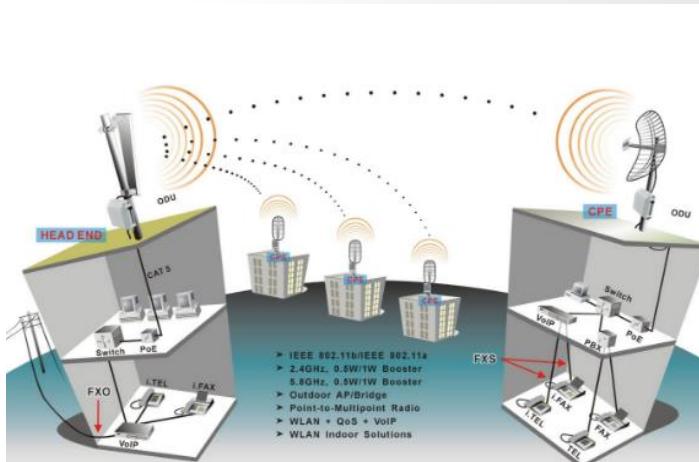


# Términos Generales

- **LAN.**- Una red de área local o LAN (por las siglas en inglés de Local Area Network) es una red de computadoras que abarca un área reducida a una casa, un departamento o un edificio.



- **MAN.**- Es la sigla de Metropolitan Area Network, que puede traducirse como Red de Área Metropolitana. Una red MAN es aquella que, a través de una conexión de alta velocidad, ofrece cobertura en una zona geográfica extensa (como una ciudad o un municipio).

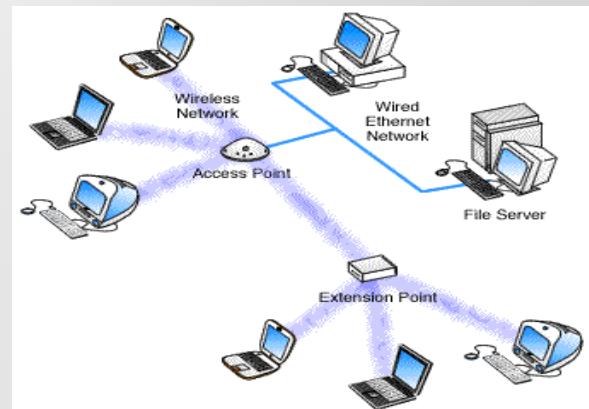


# Términos Generales

- **WAN.**- Es la sigla de Wide Área Network (“Red de Área Amplia”). El concepto se utiliza para nombrar a la red de computadoras que se extiende en una gran franja de territorio, ya sea a través de una ciudad, un país o, incluso, a nivel mundial.



- **Wireless.**- es un término usado para describir las telecomunicaciones en las cuales las ondas electromagnéticas (en vez de cables) llevan la señal sobre parte o toda la trayectoria de la comunicación(medio de transmisión).

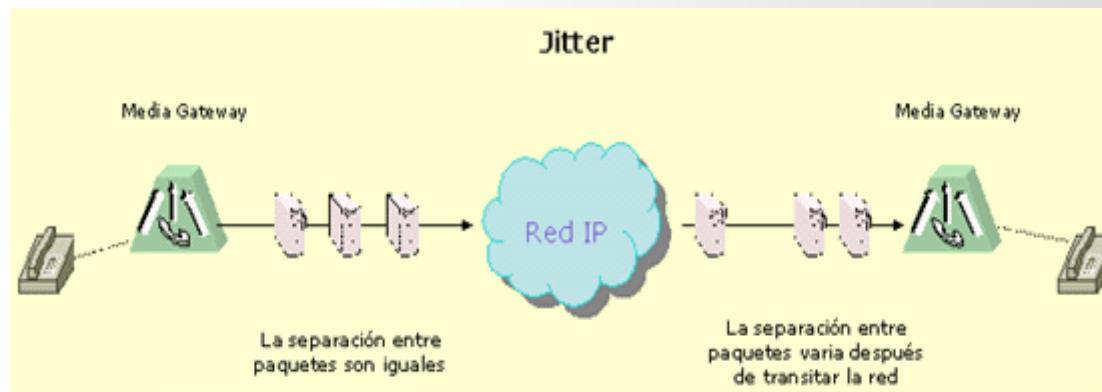


# Términos Generales

- **WIFI.**- Es una tecnología de comunicación inalámbrica que permite conectar a internet equipos electrónicos, como computadoras, tablets, smartphones o celulares, etc., mediante el uso de radiofrecuencias o infrarrojos para la trasmisión de la información.

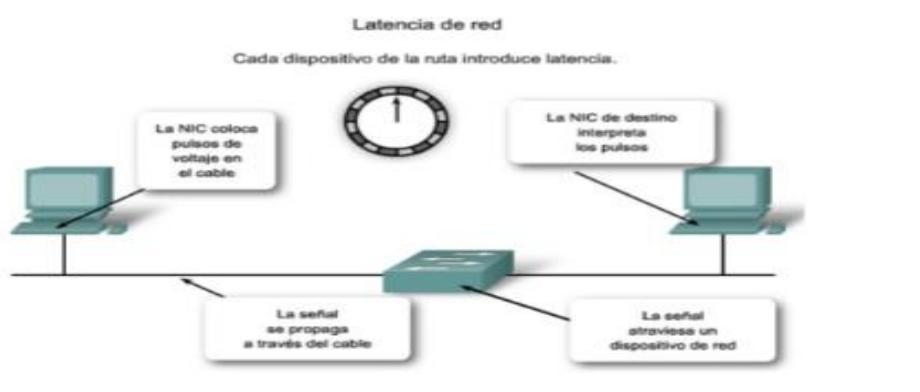


- **Jitter.**- Es un retraso de la señal. En las telecomunicaciones también se denomina jitter a la variabilidad del tiempo de ejecución de los paquetes.

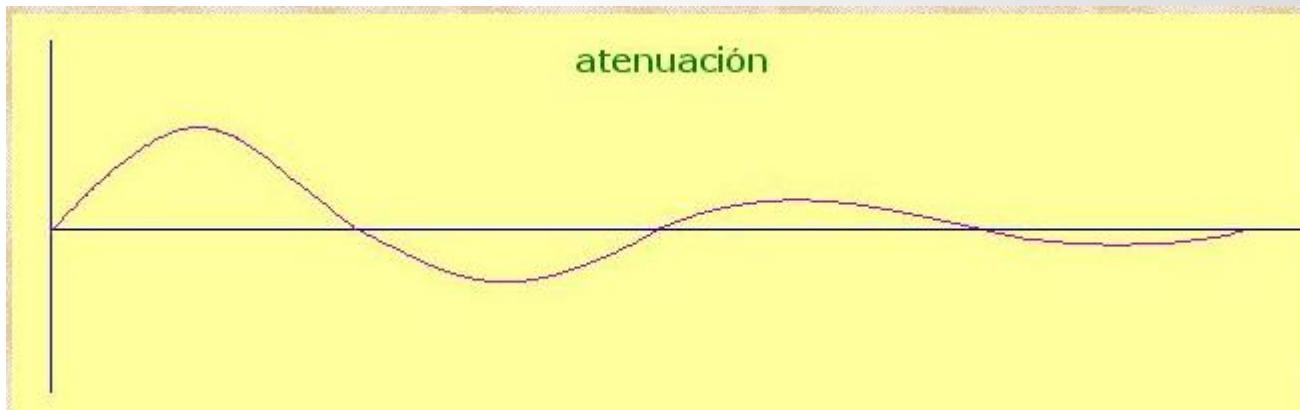


# Términos Generales

- **LATENCIA.**- Es la suma de retardos temporales dentro de una **red**. Un retardo es producido por la demora en la propagación y transmisión de paquetes dentro de la red.



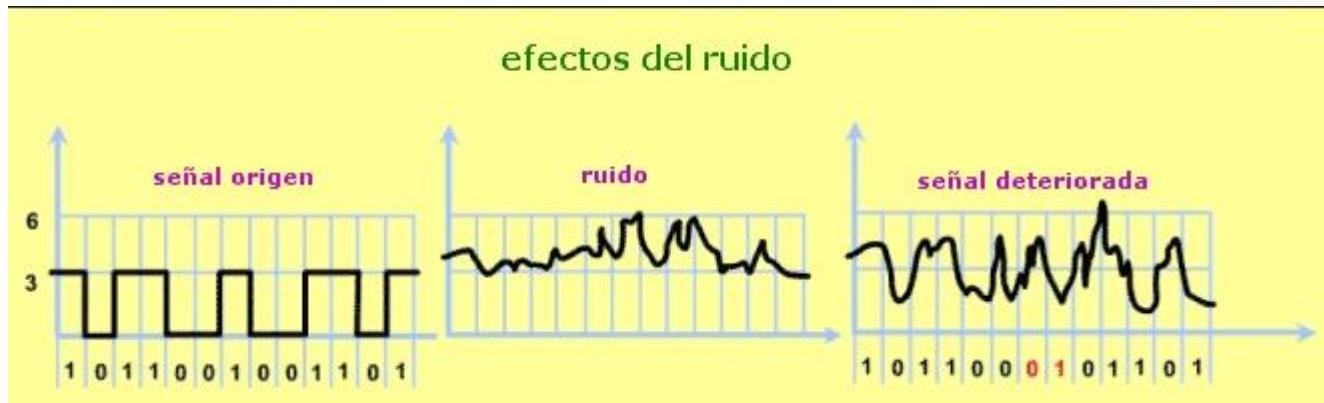
- **Atenuación.**- La atenuación es la perdida de la potencia de una señal.



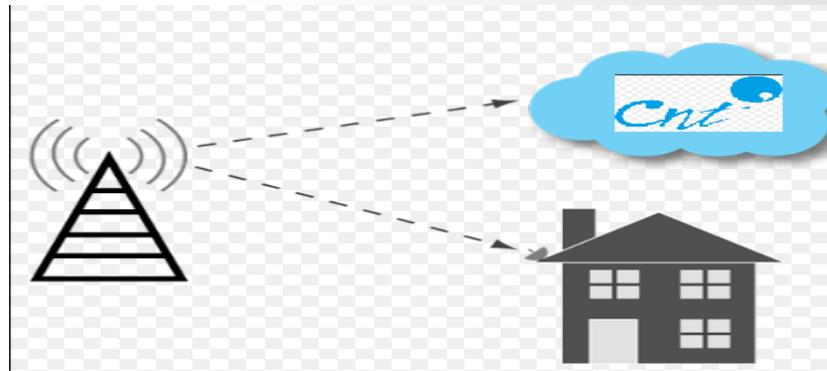
# Términos Generales



- **RUIDO.**- Toda señal indeseada que se inserta entre el emisor y el receptor de una señal dada.

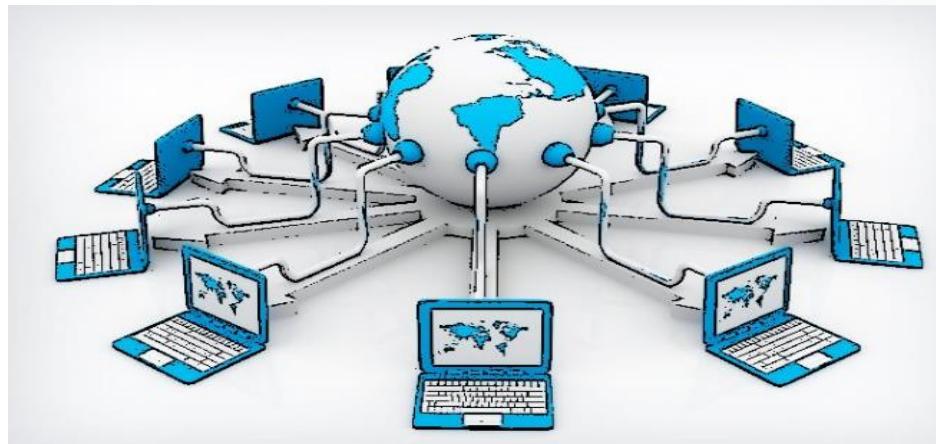


- **ISP.**- El proveedor de servicios de Internet (**ISP**, por la sigla en inglés de Internet service provider) es la empresa que brinda conexión a Internet a sus clientes.



# Términos Generales

- **HOST.**- Se refiere a las computadoras u otros dispositivos conectados a una red que proveen y utilizan servicios de ella. .

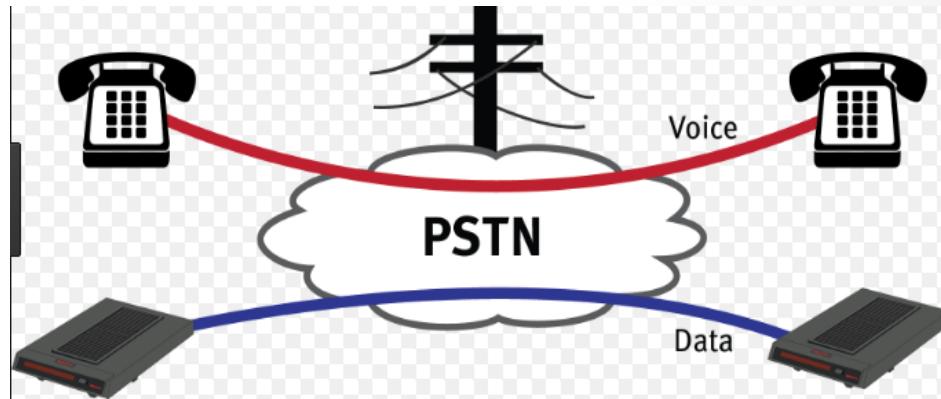


- **DSLAM.**- Es un multiplexor localizado en la central telefónica que proporciona a los abonados acceso a los servicios DSL sobre cable de par trenzado de cobre.



# Términos Generales

- **PSTN.**- La red telefónica pública conmutada (**PSTN**, Public Switched Telephone Network) es una red con conmutación de circuitos tradicional optimizada para comunicaciones de voz en tiempo real.



- **ROUTER.**- es un dispositivo que proporciona conectividad a nivel de red o nivel tres en el modelo OSI. Su función principal consiste en enviar o encaminar paquetes de datos de una red a otra.



# Términos Generales



- **CPE.- (Equipo Local del Cliente)** es un término de telecomunicaciones usado tanto en interiores como en exteriores para originar, encaminar o terminar una comunicación.

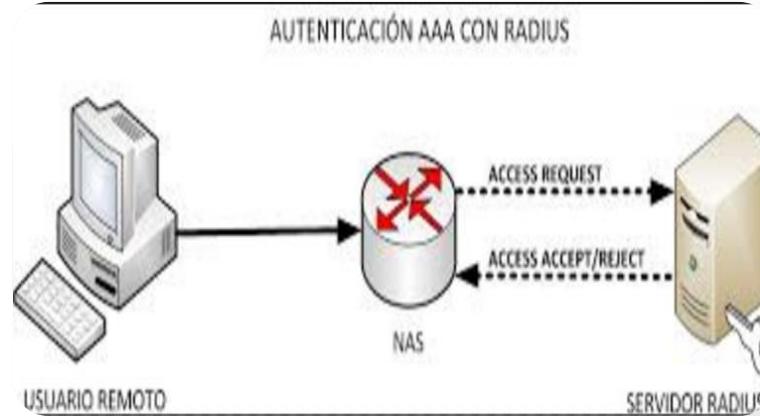


- **SPLITTER.-** *Bifurcador para dividir señales de frecuencia en alta y baja dependiendo del servicio Voz o Datos.*

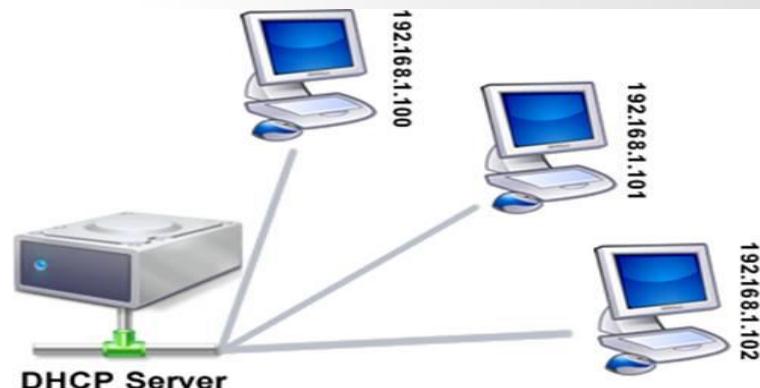


# Términos Generales

- **Servidor AAA.**- Un servidor que enruta el tráfico hacia y desde dispositivos (BRAS, B-RAS o BBRAS) tales como multiplexores DSLAM en la red de un ISP.

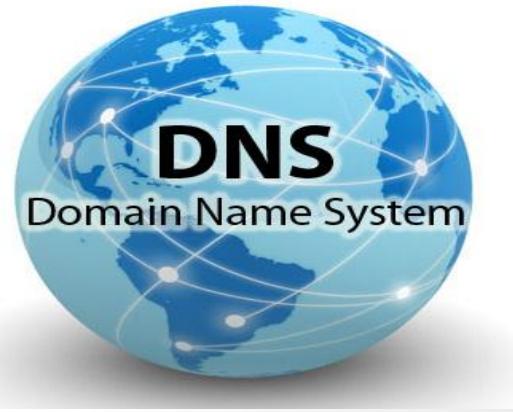


- **DHCP.**- Protocolo de configuración dinámica de host») es un servidor que usa protocolo de red de tipo cliente/servidor en el que generalmente un servidor posee una lista de direcciones IP dinámicas y las va asignando a los clientes.

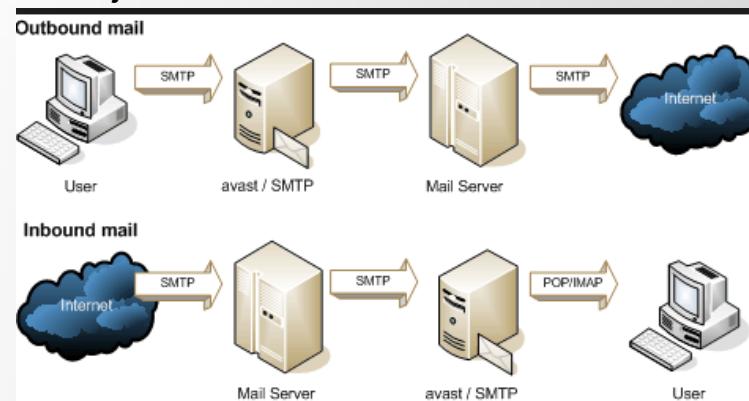


# Términos Generales

- **DNS.**- abreviatura del inglés que significa servicio de nombres de dominio, permite controlar la configuración de correo electrónico y sitio web de tu nombre de dominio. Cuando los visitantes van a un dominio, la configuración de DNS controla a cuál servidor de la empresa se dirigen.



- **SMTP.**- Protocolo para transferencia simple de correo”, es un protocolo de red utilizado para el intercambio de mensajes de correo electrónico entre computadoras u otros dispositivos (puerto 25).



# Términos Generales



- **MAC.**- Es el identificador único asignado por el fabricante a una pieza de hardware de red (como una tarjeta inalámbrica o una tarjeta Ethernet).



adaptador de Ethernet Conexión de área local:

```
Sufijo DNS específico para la conexión. . . : 
Descripción . . . . . : Atheros AR8151 PCI-E Gigabit Ethernet Controller (NDIS 6.20)
Dirección física. . . . . : 6C-F0-49-C2-89-9F
DHCP habilitado . . . . . : sí
Configuración automática habilitada . . . . . : sí
Vínculo: dirección IPv6 local. . . . . : fe80::7cc2:668e:3a2f:455%10(Preferido)
Dirección IPv4. . . . . : 192.168.100.2(Preferido)
Máscara de subred . . . . . : 255.255.255.0
Concesión obtenida. . . . . : domingo, 16 de julio de 2017 14:2
```

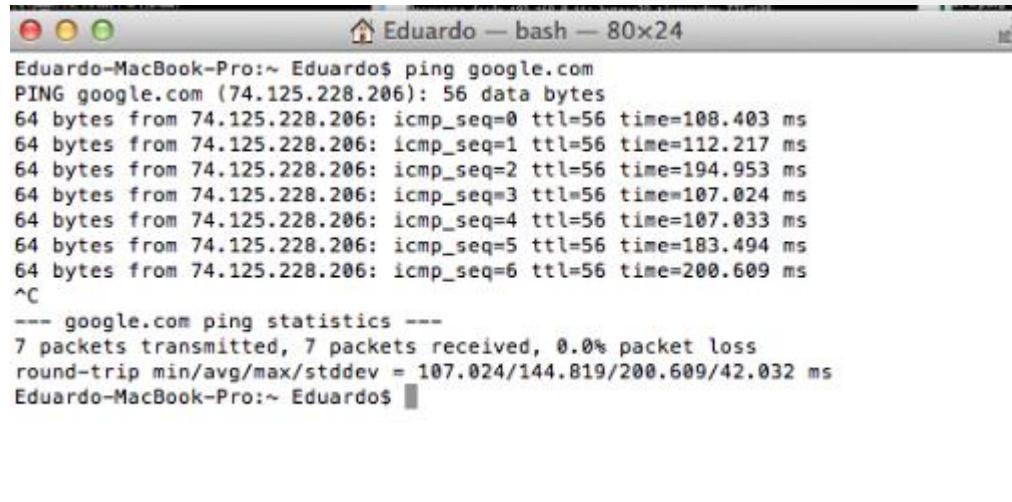
- **IP.**- Es un número que identifica, de manera lógica y jerárquica, a una Interfaz en red (elemento de comunicación/conexión) de un dispositivo (computadora, tableta, portátil, smartphone) que utilice el protocolo IP (Internet Protocol), que corresponde al nivel de red del modelo TCP/IP.



# Términos Generales



- **PING.**- ping es una utilidad diagnóstica en redes de computadoras que comprueba el estado de la comunicación del host local con uno o varios equipos remotos de una red IP por medio del envío de paquetes ICMP de solicitud y de respuesta.



A screenshot of a Mac OS X terminal window titled "Eduardo — bash — 80x24". The window displays the output of a "ping" command. The text shows multiple ICMP echo requests being sent to the IP address 74.125.228.206, with their sequence numbers, TTL values, and round-trip times. After several responses, a control-C character (^C) is entered, followed by ping statistics: 7 packets transmitted, 7 packets received, 0.0% packet loss, and a summary of minimum, average, maximum, and standard deviation round-trip times.

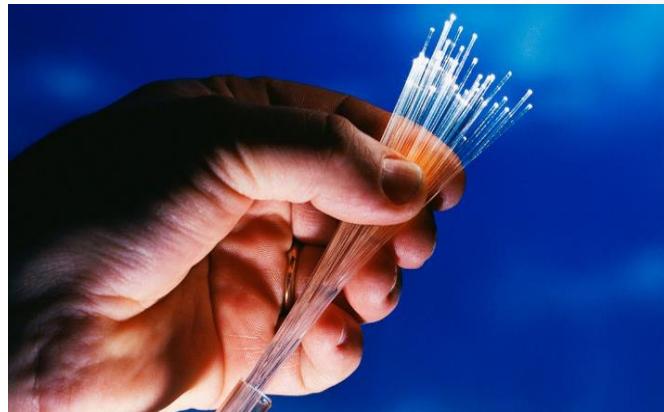
```
Eduardo-MacBook-Pro:~ Eduardo$ ping google.com
PING google.com (74.125.228.206): 56 data bytes
64 bytes from 74.125.228.206: icmp_seq=0 ttl=56 time=108.403 ms
64 bytes from 74.125.228.206: icmp_seq=1 ttl=56 time=112.217 ms
64 bytes from 74.125.228.206: icmp_seq=2 ttl=56 time=194.953 ms
64 bytes from 74.125.228.206: icmp_seq=3 ttl=56 time=107.024 ms
64 bytes from 74.125.228.206: icmp_seq=4 ttl=56 time=107.033 ms
64 bytes from 74.125.228.206: icmp_seq=5 ttl=56 time=183.494 ms
64 bytes from 74.125.228.206: icmp_seq=6 ttl=56 time=200.609 ms
^C
--- google.com ping statistics ---
7 packets transmitted, 7 packets received, 0.0% packet loss
round-trip min/avg/max/stddev = 107.024/144.819/200.609/42.032 ms
Eduardo-MacBook-Pro:~ Eduardo$
```

- El 'Protocolo de Mensajes de Control de Internet' o **ICMP** (por sus siglas en inglés de Internet Control Message Protocol) es el sub protocolo de control y notificación de errores del Protocolo de Internet (IP).

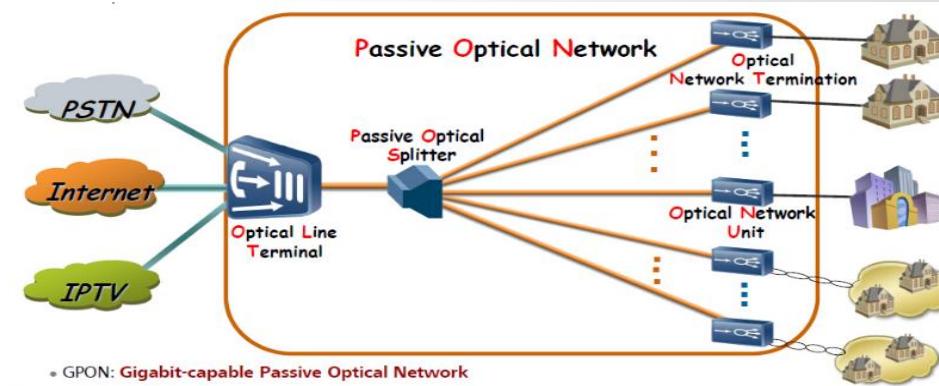
# Terminologías de una Red GPON



- **FIBRA ÓPTICA.**- Filamento de material dieléctrico, como el vidrio o los polímeros acrílicos, capaz de conducir y transmitir impulsos luminosos de uno a otro de sus extremos; permite la transmisión de comunicaciones telefónicas, de televisión, datos etc., a gran velocidad y distancia, sin necesidad de utilizar señales eléctricas.



- **GPON.**- Gigabit-capable Passive Optical Network en inglés) es una tecnología de acceso de telecomunicaciones que utiliza Fibra óptica para llegar hasta el suscriptor.



# Terminologías de una Red GPON



- **OLT.**- También llamado terminal de línea óptica, es un dispositivo que sirve como punto final del proveedor de servicios de una red óptica pasiva.



- **Splitter.**- Es un divisor óptico es un dispositivo que toma una sola señal de fibra óptica y la divide en múltiples señales.



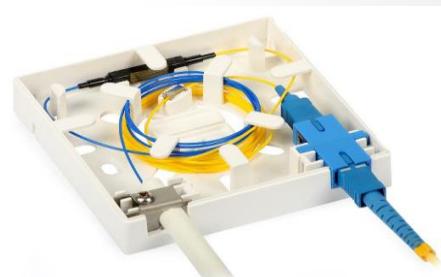
# Terminologías de una Red GPON



- **ONT.**- (Optical Network Terminal) es el equipo que convierte la señal óptica que transporta la Fibra de Orange, en una señal de banda ancha Gigabit Ethernet (1000/1000) que puede interpretar el router.



- **ROSETA.-** Admite el almacenamiento interno de rabillos o latiguillos de fibra, está fabricada en material plástico ABS auto extingüible con un acabado pulido en color crema.



- **IP FIJA**- La IP fija es un tipo de direcciones IP. Sirven para identificar a un equipo conectado a Internet u otra red informática. La IP será fija en función de que siempre es la misma.



# INTERNET



**COMUNICACIÓN:** Permite realizar todo tipo de comunicaciones entre las personas la cual puede ser de un estado a otro, de un país a otro o de un continente a otro



**ENTRETENIMIENTO:** En esta red se encuentra Webs de todo tipo que sirven para entretener a las persona de cualquier edad.



**OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN:** Contiene información de gran utilidad para la realización de las tareas y actividades diarias de los individuos.

# Internet y su funcionamiento



Todos los ordenadores conectados a internet utilizan el mismo protocolo o normas para comunicarse e intercambiar información. Esta comunicación se la realiza mediante un ISP; el cual provee el acceso a internet mediante la asignación de direcciones IP.

La información o datos que se envía y recibe en la red pueden ser transmitidos mediante un dispositivo denominado módem/router.



# Funcionamiento: Conexión



Todos los ordenadores que se conectan a Internet forman parte de una red más pequeña, incluso la que usamos en casa.

Por ejemplo: para conectarse a Internet ...



Mi ordenador casero se conecta primero a la red de un Proveedor de Servicios de Internet (ISP).



La red del ISP se conecta a otra más grande, esa a otra y a otra, hasta que mi ordenador forma parte de una red regional.



Esa red regional, finalmente, está conectada al tronco central (backbone) de Internet.

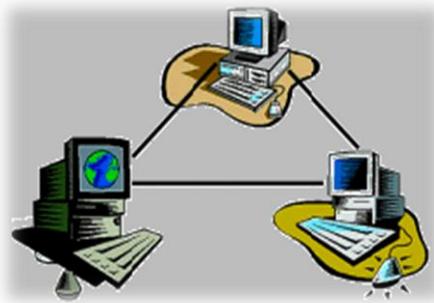


El tronco central de Internet está constituido por la interconexión de todas las redes regionales, mediante acuerdos entre las grandes empresas de telecomunicaciones.



# Funcionamiento: Comunicación

Dos ordenadores sólo pueden comunicarse si hablan el mismo idioma, igual que las personas.



En el contexto de comunicación de datos, ese idioma común se conoce como Protocolo de Comunicación.



El protocolo establece las reglas, normas y procedimientos que garantizan la integridad y correcta secuencia de los datos transmitidos.

# Funcionamiento: Comunicación



El protocolo de comunicación usado en Internet se llama **Transfer Control Protocol/Internet Protocol (TCP/IP)**.

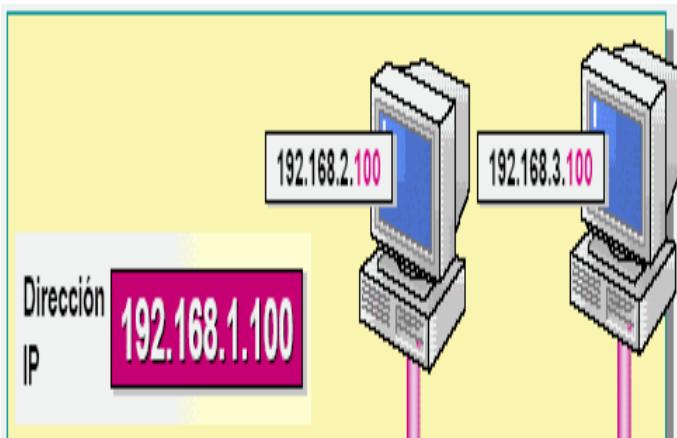
TCP/IP incluye las especificaciones de identificación para cada ordenador, de formato para el transporte de los datos y de verificación para la integridad y secuencia.

Un sistema informático puede enviar y recibir datos a través de Internet, sólo si reconoce el protocolo TCP/IP.



# Funcionamiento: Identificación

Para que sea posible el intercambio de datos entre dos ordenadores, es necesario que estén plenamente identificadas, tanto la que transmite como la que recibe.

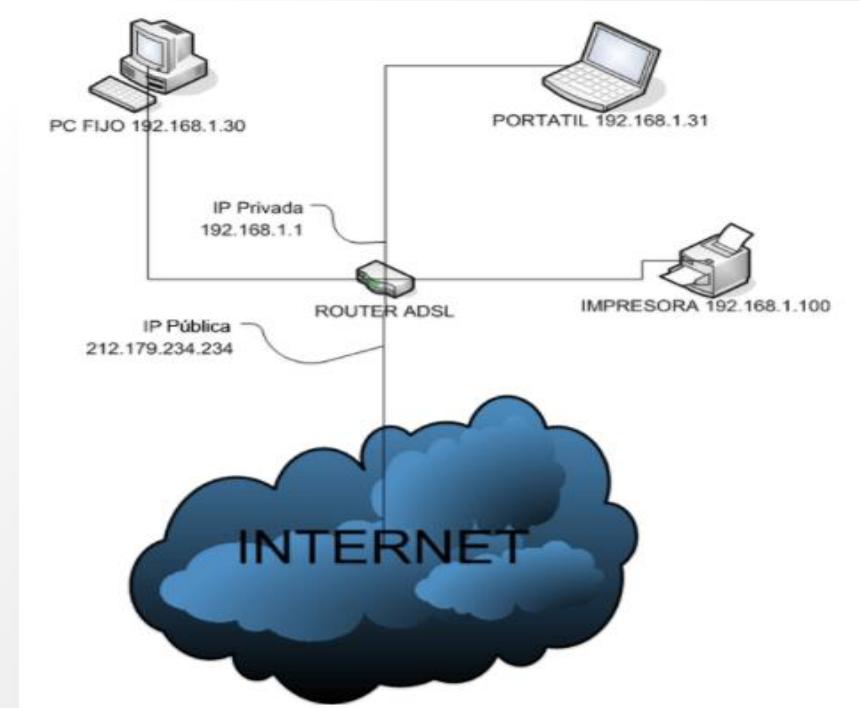


La **identificación** de cada ordenador conectado a una red recibe el nombre de **Dirección IP** y, en el caso de Internet, el protocolo TCP/IP establece las normas para su formato.

# Funcionamiento: Identificación

## ¿Qué es Dirección IP?

IP significa “*Internet Protocol*” o *Protocolo de Internet*”, y es un número que identifica un dispositivo en una red (un computador, una impresora, un router, etc...). Estos dispositivos al formar parte de una red serán identificados mediante un número IP único en esa red.



## Dirección IP (Internet Protocol)

- Es requisito **obligatorio** para todo ordenador conectado a Internet.
- Su estructura es **numérica** y está integrada por cuatro partes separadas por puntos, cada una de las cuales es un número entre 0 y 255.
- **Puede ser fija o asignarse dinámicamente** al momento de la conexión.

Ejemplo: 205.46.117.104



# Demanda frecuente del Ancho de Banda por el usuario



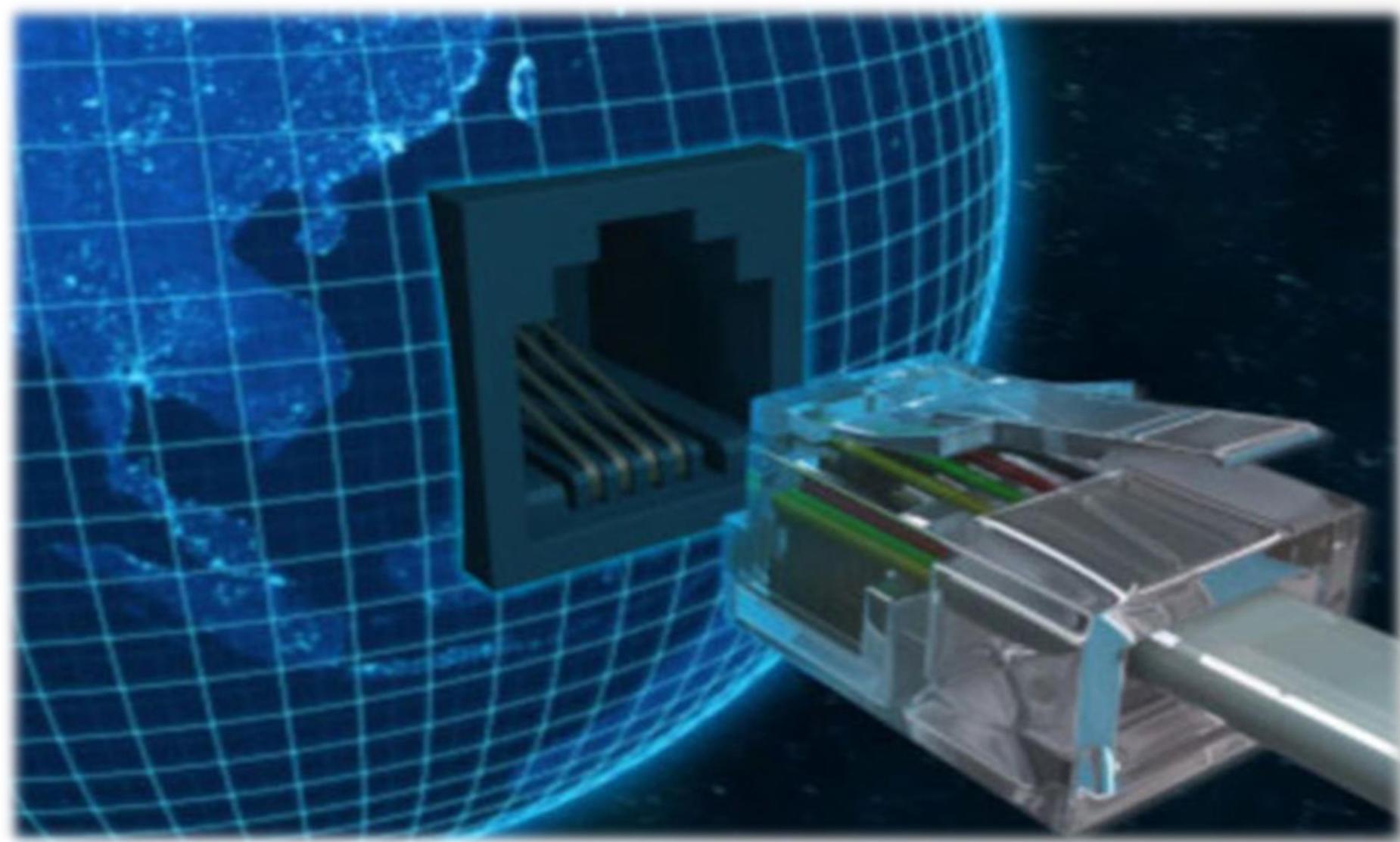
## Consumo Ancho Banda Mbps

	Bajada	Subida
VoIP	0.1	0.1
Navegación	0.5	0.1
Email	0.5	0.5
YouTube	0.7	0.1
Skype HD	1.5	1.5
Netflix HD	3.8	0.1



# TECNOLOGÍAS INTERNET BANDA ANCHA

Cnt



# Tecnologías de Internet:



En la actualidad existen varias tecnologías de banda ancha que permiten a los usuarios disfrutar de la telefonía clásica y el acceso a internet de altas velocidad y otros servicios más avanzados tales como VOIP. La elección de una u otra dependerá tanto del uso, como de la factibilidad técnica disponible en el sector donde resida el cliente.

Las tecnologías de banda ancha que actualmente oferta la CNT son:

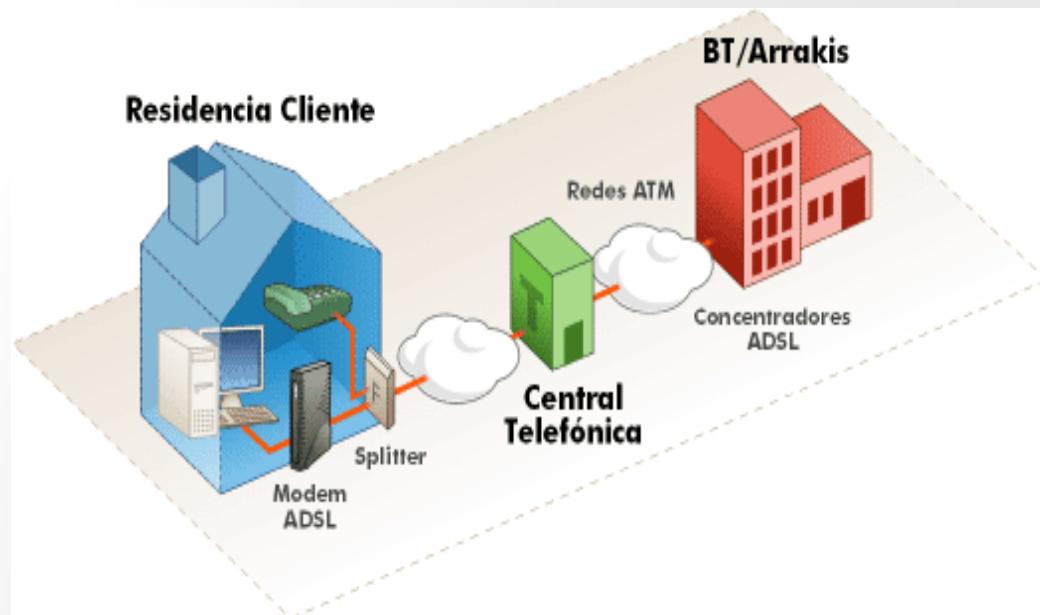
- ADSL
- VDSL
- GPON



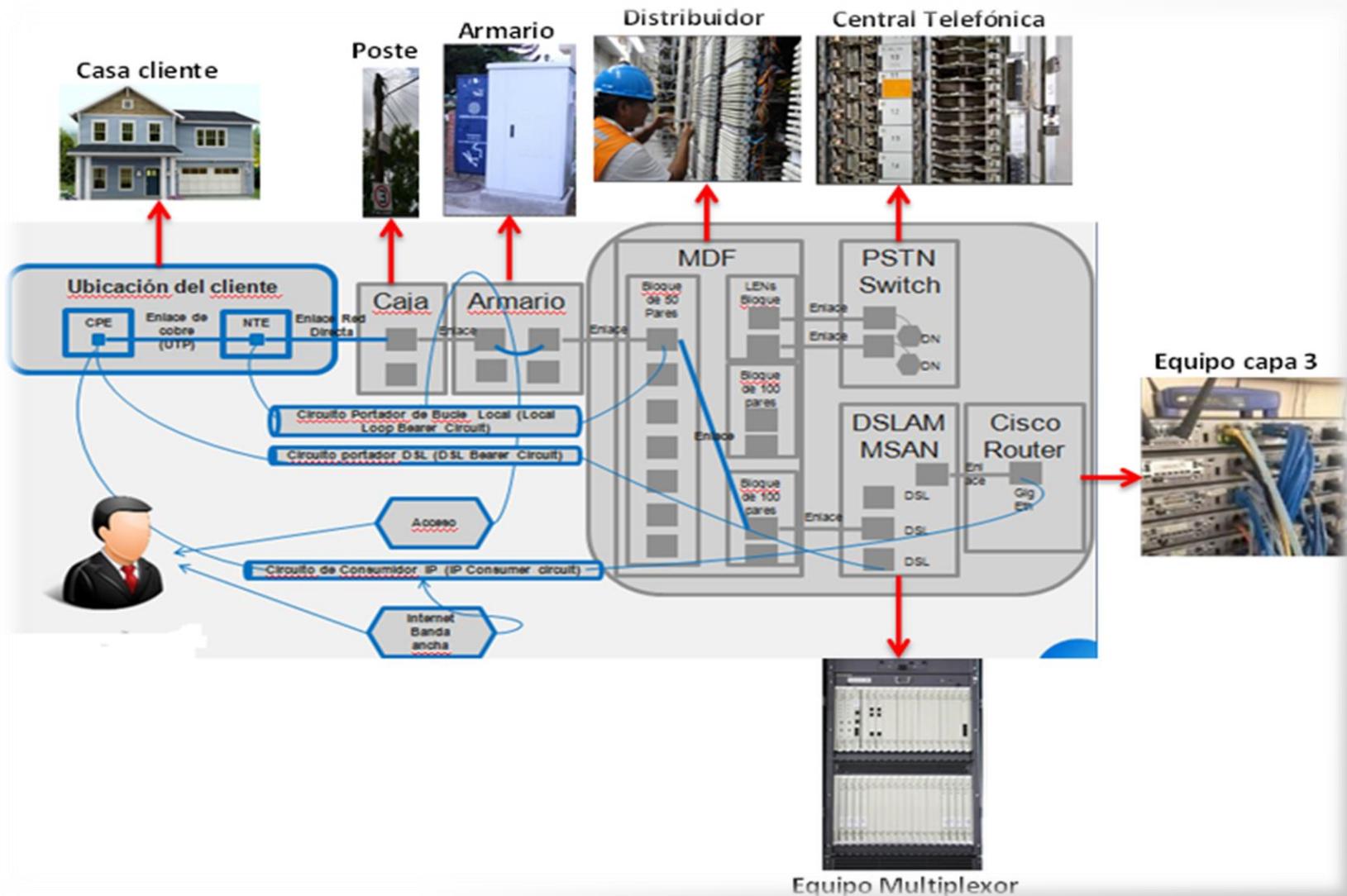
# Tecnología ADSL:

Es una tecnología de línea de abonado digital, que proporciona un acceso asimétrico y de alta velocidad al internet a través del par trenzado de cobre instalado en el lugar de residencia u oficina del cliente.

Una de las ventajas que tiene esta tecnología es que se puede hablar telefónicamente y navegar al mismo tiempo; puesto que, la línea es dividida en dos canales que permiten hacer uso del canal de voz y el canal de datos. La mayor desventaja de esta tecnología está condicionada por la distancia que existe entre la central telefónica y le lugar donde se encuentra instalado el servicio de internet.



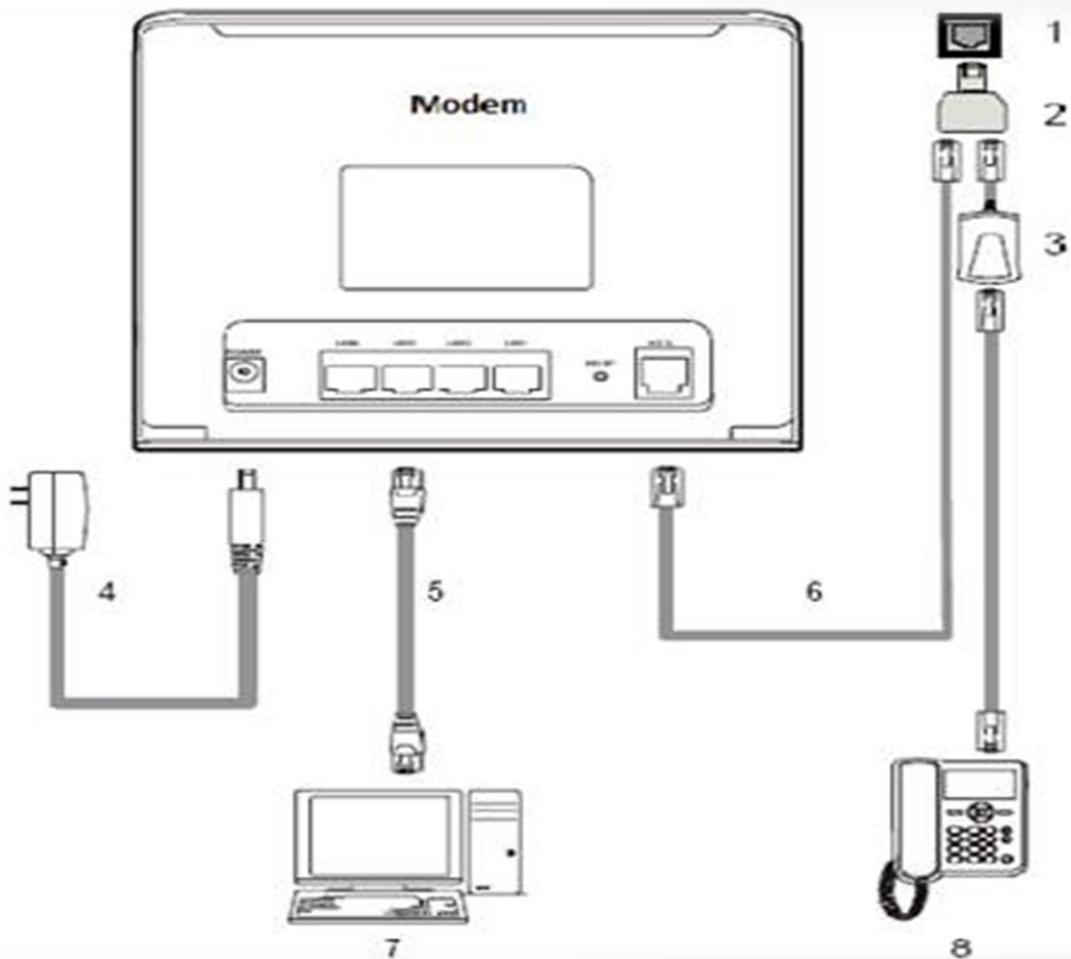
# Estructura ADSL



# Instalación ADSL Cliente

Cnt

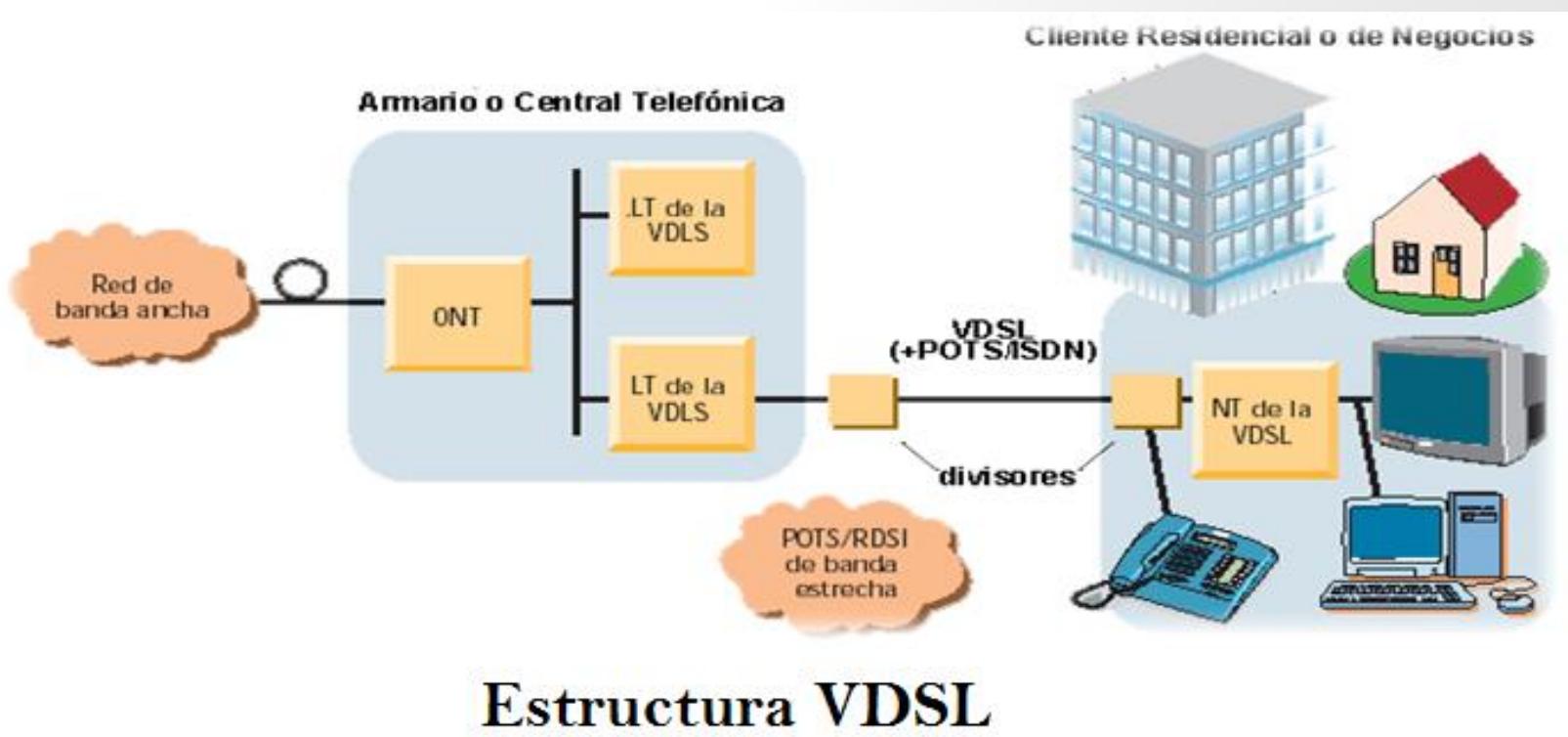
1. Toma del telefono
2. Conector T (Splitter)
3. Microfiltro
4. Adaptador de alimentación
5. Cable Ethernet / UTP / RJ45
6. Cable Telefonico / RJ11
7. Computador
8. Telefono



# Tecnología VDSL

## Very High-Bit Rate Digital Subscriber Line

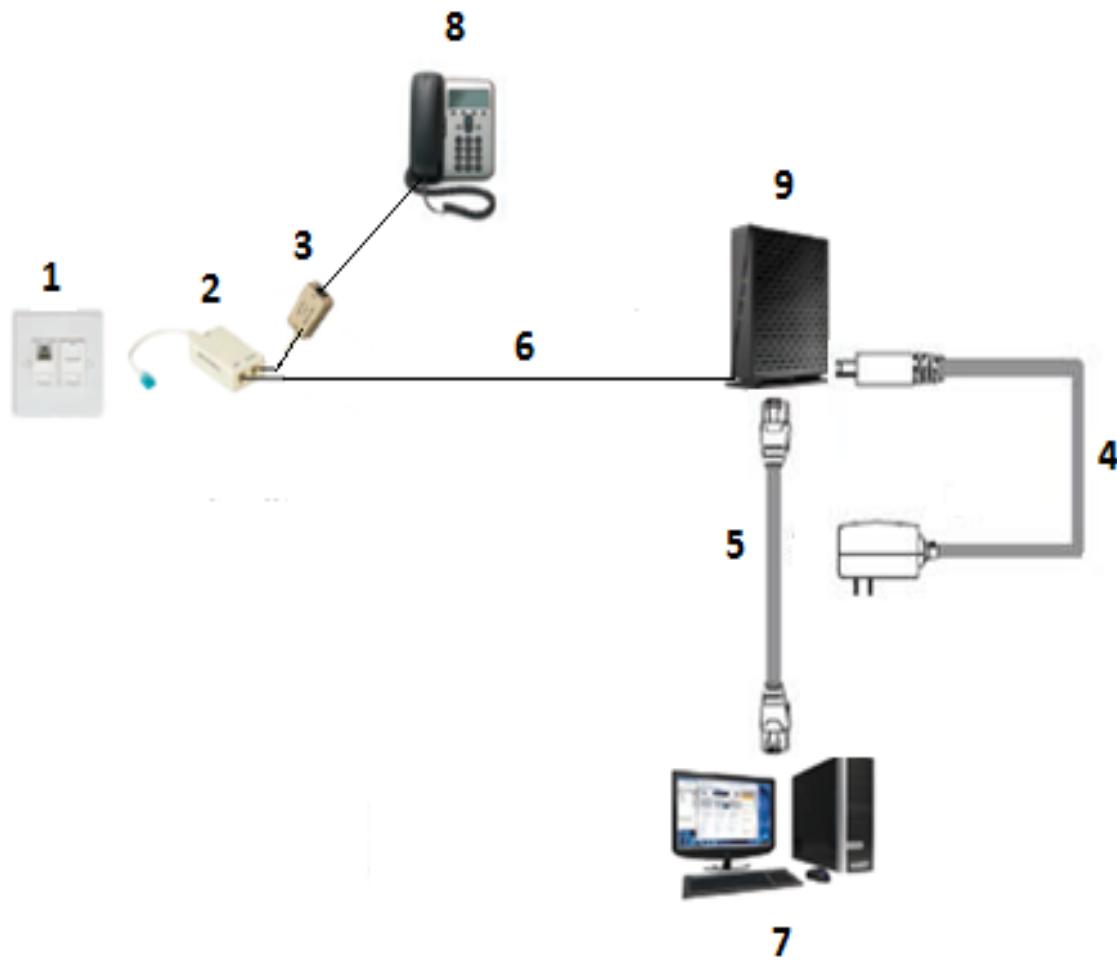
Es una tecnología de acceso a Internet de banda ancha perteneciente a la familia de tecnologías XDSL y alcanza altas velocidades de transmisión de datos, es la combinación de cables de fibra óptica alimentando a las unidades ópticas de red (ONU, Optical Network Units) en los sectores residenciales con la conexión final a través de la red telefónica de cobre.



# Instalacion VDSL cliente

Cnt

1. Toma telefónica
2. Conector T (splitter)
3. Microfiltro
4. Adaptador de alimentación
5. Cable de red
6. Cable telefónico
7. Computador
8. Teléfono
9. Módem VDSL



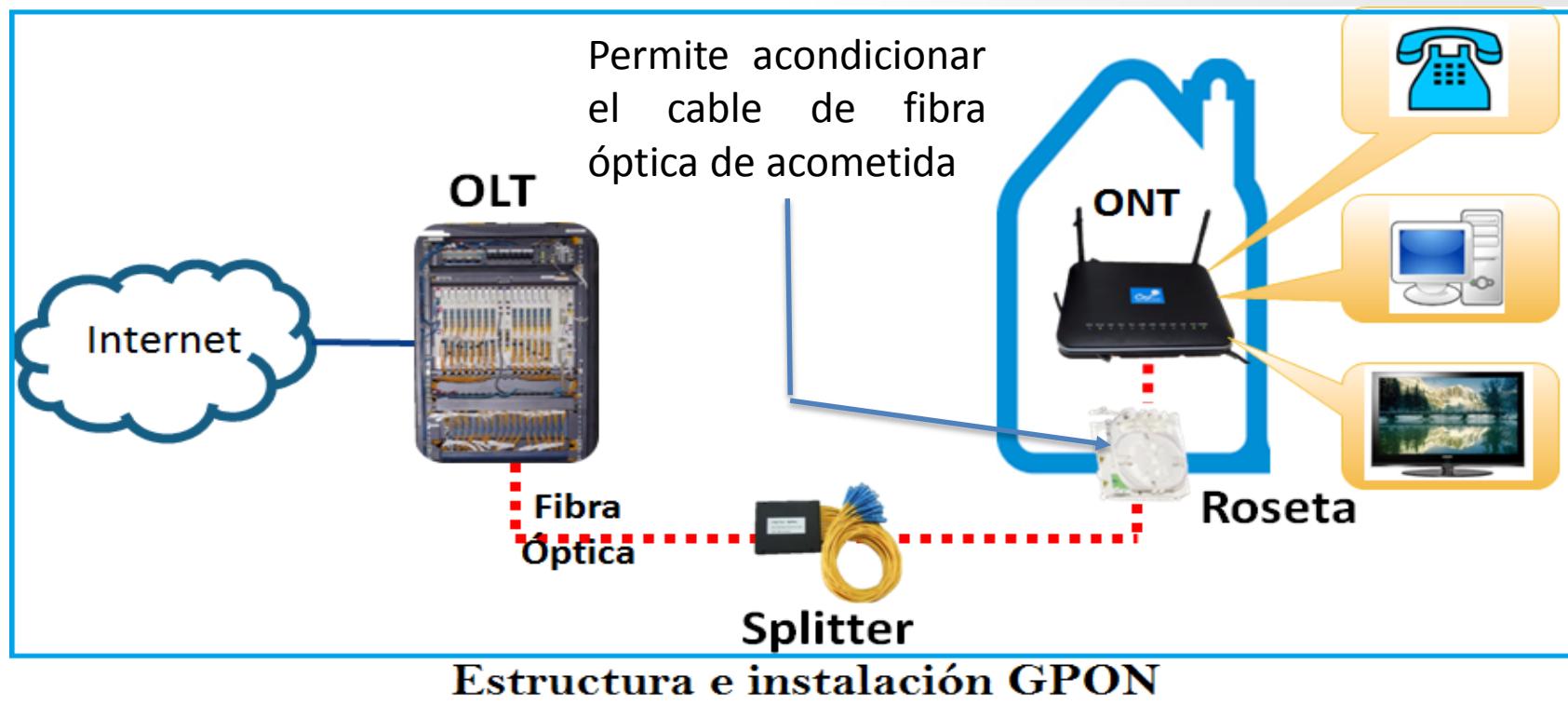
# Tecnología GPON

## Gigabit-capable Passive Optical Network



Es una tecnología de acceso de telecomunicaciones que utiliza Fibra óptica para llegar hasta el suscriptor.

Ofrece un ancho de banda sin precedentes de hasta 2,5 Gb/s de bajada, compartida entre un máximo de 128 instalaciones y una mayor distancia desde la central de 20-40 kilómetros, en comparación a la tecnología DSL



# PARÁMETROS DE LÍNEA DE COBRE



Los parámetros relacionados con Atenuación, Relación Señal a Ruido son muy influyentes en cuanto a la velocidad que puede alcanzar el puerto del cliente, es decir si no se cumplen con estos valores el cliente puede presentar problema de:

- Modem no engancha.
- Navegación lenta e intermitente.

**Atenuación:** Hace referencia a la atenuación que sufre la señal eléctrica la cual sufre la pérdida de potencia al ser transmitida a través de la línea de cobre. La atenuación está medida en decibelios dB. En un puerto para que cumpla las referencias técnicas del servicio de internet este parámetro no debe ser mayor a los 40 dB.

**Relación Señal a Ruido o SNR:** Se define como el margen que hay entre la potencia de la señal que se transmite y la potencia del ruido que la corrompe. La relación Señal a Ruido está medida en decibelios dB. En un puerto para que cumpla las referencias técnicas del servicio de internet este parámetro debe ser mayor a los 14 dB.

# Parámetros de línea – servicios de cobre:



Son valores de mayor importancia que determinan el rendimiento ó velocidad máxima que puede llegar a un servicio de internet, y estos son:

- ✓ Atenuación
- ✓ Relación señal-ruido (SNR)

Parámetro	Valor recomendado
Señal a ruido (SNR)	≥ 14 dB (mientras mayor es mejor)
Atenuación	≤ 40 dB (mientras menor es mejor)

*Tabla 3.- Mediciones de parámetros en el equipo.*

# Parámetros de línea cobre en gestor

Cnt

Frame:0/Slot:1/Port:7 278847-23806428 FB-250-600 DEFVAL

Frame:0/Slot:1/Port:8 ADSL LINE PROFIL... DEFVAL

Manufacturer Info    Alarm Info    Bit Allocation Info    Service Port Info    UMAC - VMAC Info    Port Car Info

Basic Info    Line Profile    Alarm Profile    Extended Profile    Runtime Info

**Basic Info**

Status	= Activated	Estado del Puerto
Latest Activated Time	= 2011-05-25 19:48:48	Dato de la Fecha y hora a partir de la cual el puerto esta enganchado
line-monitoring(%)	= 0	
Alarm switch	= ON	
Downstream Alarm Threshold Rate(kbit/s)	= 0	
Upstream Alarm Threshold Rate(kbit/s)	= 0	
Line Type	= FastOnly	
Current Power Management State	= --	
The Actual Transmission Mode	= G992.5-Annex A	

**ATU-C Line Info** Datos del Lado del Distribuidor

Previous Attainable Rate(Kbps)	= --	
Downstream Attainable Rate(kbit/s)	= 18277	Velocidad Máxima Alcanzable en Descarga (Down)
Previous SNR Margin(dB)	= --	
Upstream SNR Margin(dB)	= 29.9	Relación Señal a Ruido
Upstream Power Atn(dB)	= 14.8	Atenuación
Downstream Output Power(dBm)	= 16.0	

**ATU-R Line Info** Datos del lado del cliente

Previous Attainable Rate(Kbps)	= --	
Upstream Attainable Rate(kbit/s)	= 1112	Velocidad Máxima Alcanzable en Subida (Up)
Downstream Previous SNR Margin(dB)	= --	
Downstream SNR Margin(dB)	= 39.9	Relación Señal a Ruido
Downstream Channel Power Atn.(dB)	= 22.9	Atenuación
Upstream Output Power(dBm)	= 11.0	

# PARÁMETROS DE LÍNEA COBRE EN TR069



Identity 00E0FC-S6C7S15313003760 Software version V100R001C86B010 Uptime - IPv4 Private 10.60.175.104  
Manufacturer Huawei Technologies Co... Creation time 2016.02.18 09:02:20 MAC 90671C93E310  
Product HG531s V1 Last visit time 2017.07.14 15:55:51 Node Affinity vmltr69ope02-29822:1 Username 201699310@fastboy.com.ec  
Modelo HG531s V1 Dialect c wmp.default Access Comprobar el acceso IPv6 2800:370:55:496f:682a::...  
Serial number S6C7S15313003760 IPv4 NAT 186.46.206.35 Status Sesión terminada BRAS -

Acciones

**WAN status**

Tipo de WAN DSL

Velocidad actual 2503 kbps / 632 kbps

Velocidad máxima 7588 kbps / 1952 kbps

Estado de la conexión Up

Pérdida de señal 44.0 dB / 30.5 dB  
SNR actual 16.5 dB / 26.6 dB

Parámetros de Línea

Powerpoint actual del señal 19.1 dBmV / 14.1 dBmV

Tipo de modulación ADSL2(AnnexM)

Codificación de líneas DMT

Actualizar el estado WAN

Leyenda

Últimos 5 minutos Última hora Último día Más viejos que un día

**Alertas**

Severidad: INFO  Mostrar los escondidos

TARGET	DESCRIPTION
	2017.06.27 03:25:05 PppConnectionResetAlert PPP connection was reset more frequently than allowed in rolling period
	2017.06.04 19:19:01 HighDownstreamAttenuationAlert Downstream line attenuation is bigger than threshold.
	2016.03.22 00:17:46 InterleavedDataPathAlert WANDSLInterfaceConfig DataPath changed to interleaved

# Parámetros ópticos GPON



**El valor óptico no debe exceder de:**

- Rx Optical Power -13 dbm hasta -28 dBm

Si es mayor a 28 se deberá generar una orden de reparación.

**Verificar temperatura**

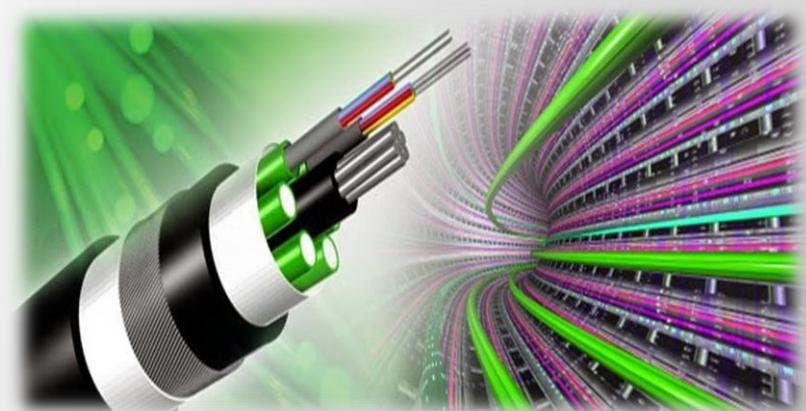
- Working temperature < a 60 ° C

Si es mayor a 60 ° C verificar climatización del lugar o cambiar equipo.

**Temperatura:  $\geq 60^{\circ}\text{C}$**

**Tx  $\leq 0.5\text{dbm}$  a  $5\text{dbm}$ ;**

**Rx  $\geq -13 \text{ dbm}$  a  $-28\text{dbm}$**



# Parámetros ópticos en gestor U2000 - GPON

Cnt

Status	Config Status	Operatio...	Frame	Slot	Port	ONU ID	Name	Alias
	Normal	Activate	0	7	1	9	GHUAWIZAMBA_01/7/1/9	32528063-2579161

No.1, Total: 1, Selected: 1 Updated at: 07/14/2017 20:08:55

Add E2E Service... Real-Time Performance ONU Details

Line Profile	Service Profile	Alarm Profile	Multicast Forwarding Entry	IP Host	POTS User	MG	WAN Interface	UMAC-VMAC Info	RTP Interface	«	»
Details	Running Info	Alarm State	ONU Optics Module Info	Current ONU: UNI Port Info		Service Port Info		IGMP User	T-CONT	GEM Port	FEC Details

ONU Optics Module Info

Temperature (C)	= 45
Temperature alarm upper threshold (C)	= 95
Temperature alarm lower threshold (C)	= -61
Temperature Warning upper threshold (C)	= --
Temperature Warning lower threshold (C)	= --
Bias Current (mA)	= 9
Bias current alarm upper threshold (mA)	= 100
Bias current alarm lower threshold (mA)	= 2
Bias current Warning upper threshold (mA)	= --
Bias current Warning lower threshold (mA)	= --
Ix Optical Power (dBm)	= 2.04
Ix optical power alarm upper threshold (dBm)	= 5
Ix optical power alarm lower threshold (dBm)	= 0
Ix optical power Warning upper threshold (dBm)	= --
Ix optical power Warning lower threshold (dBm)	= --
Rx Optical Power (dBm)	= -21.8

# Parámetros ópticos GPON en herramienta UMP - TR069

Cnt

Identity 00259E-48575443C305478B Software version V3R016C10S138  
Manufacturer Huawei Technologies Co... Creation time 2017.07.11 13:58:27  
Product HG8245H Last visit time 2017.07.14 20:15:09  
Modelo HG8245H Dialect cwmpl.devices.huawei.HG8245H  
Serial number 48575443C305478B IPv4 NAT 186.47.137.37  
Uptime 31 day(s), 21:28:12  
comprobado: 2017.07.11 13:58:47  
Node Affinity vmltr69ope02-29822:1  
Access [Comprobar el acceso](#)  
Status [Sesión terminada](#)

**WAN Status**

GPON Stats	Transfer stats (received)	Transfer stats
BiasCurrent 10	BytesReceived 1047752401	BytesSent 339650864
RXPower -21	PacketsReceived 25098117	PacketsSent 12237673
Status Up	RBroadcastPackets 1527712	SBroadcastPackets 1442
SupplyVoltage 3322	RMulticastPackets 0	SMulticastPackets 0
TXPower 2	RPausePackets 0	SPausePackets 0
TransceiverTemperature 46	RUnicastPackets 23570405	SUnicastPackets 12236231

[Guardar](#) [Revertir](#)

[Refresh](#)

Panel  
Monitoring  
Acciones  
Ajustes del dispositivo  
Diagnósticas rápidas  
Copia de seguridad

# Segmentaciones



SUBCATEGORÍA	SEGMENTACIÓN	ATENCIÓN EN EL ÁREA DE:
1F	PERSONAS	CONTACT CENTER
1F	EMPRESAS(GOBIERNO SECCIONAL)	CONTACT CENTER
<b>10F SOCIAL PREMIUM</b>	PERSONAS	CONTACT CENTER
<b>1F + IP FIJA(FASTBOY IP FIJA)</b>	PERSONAS	CONTACT CENTER
<b>1F FAST BOY IP FIJA</b>	EMPRESAS(COMERCIAL)	CONTACT CENTER
1F	EMPRESAS(PYMES)	CONTACT CENTER
2F	PERSONAS	CONTACT CENTER
2F	EMPRESA (PYMES)	CONTACT CENTER
2F	EMPRESAS(COMERCIAL)	CONTACT CENTER
<b>INTERNET RES GPON</b>	PERSONAS	CONTACT CENTER
<b>INTERNET RES GPON</b>	EMPRESAS(COMERCIAL)	CONTACT CENTER
<b>INTERNET CORP. GPON</b>	EMPRESAS (MIPYMES)	NOC
<b>INTERNET PYMES GPON</b>	PERSONAS	NOC
<b>INTERNET PYMES GPON</b>	EMPRESAS(COMERCIAL)	NOC
<b>MYPYMES NO CARTERIZADOS</b>	MYPYMES	CONTACT CENTER
<b>PYMES NO CARTERIZADOS</b>	MYPYMES	CONTACT CENTER
<b>PYMES – MYPYMES CARTERIZADO</b>	PYMES –MYPYMES	NOC

Segmentación de Clientes Corporativos No Carterizados

[Clientes VIP](#)

# Plataforma

PureConnect- -Genesis - Asesor

# CONTENIDO



1. Introducción

2. Objetivos

3. Glosario de términos

4. Descripción del servicio

5. Configuración

6. Interaction Desktop

## Introducción:

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones asigno al grupo Formación del Contact Center, el proceso de capacitación en relación a la nueva plataforma **PURE CONNECT - GENESIS**, con el fin de proporcionar al personal conocimiento optimo para el uso de la plataforma en sus funciones diarias.



## OBJETIVOS

### OBJETIVO GENERAL:

Impartir a los usuarios el uso y manejo sobre nueva plataforma telefónica GENESIS, para que de esta manera el personal pueda realizar la gestión de una forma más ágil y óptima.

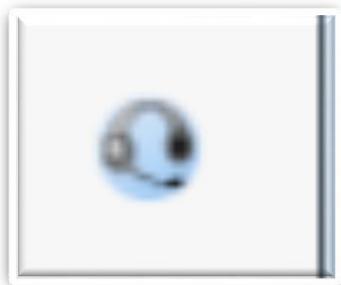
### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Promover el uso del aplicativo de manera optima en el perfil asesor.
- Maximizar los beneficios que nos brinda la plataforma.
- Garantizar el proceso de capacitación mediante el seguimiento y nivelación de conocimientos.

# Plataforma Pure Connect- Genesis



**CIC:** es una aplicación de centro de contacto que conecta agentes, supervisores y usuarios

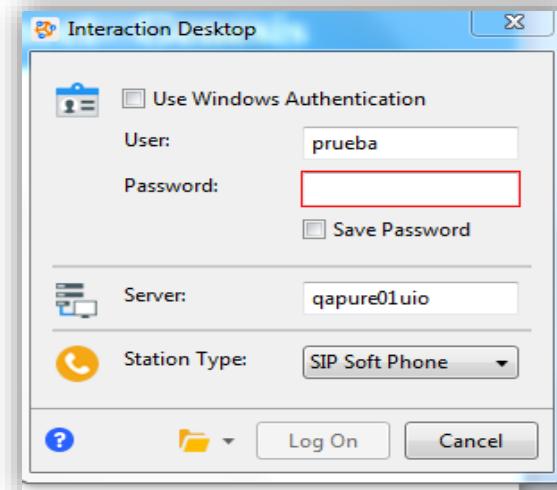


**SIP Soft Phone:** Es un teclado de marcado en pantalla que puede usar para colocar y controlar llamadas desde su escritorio de Windows. SIP Soft Phone, lo podemos definir como un chip de un teléfono, que debe estar activo para que funcione el teléfono (Interaction Desktop)

# Plataforma Pure Connect- Genesis



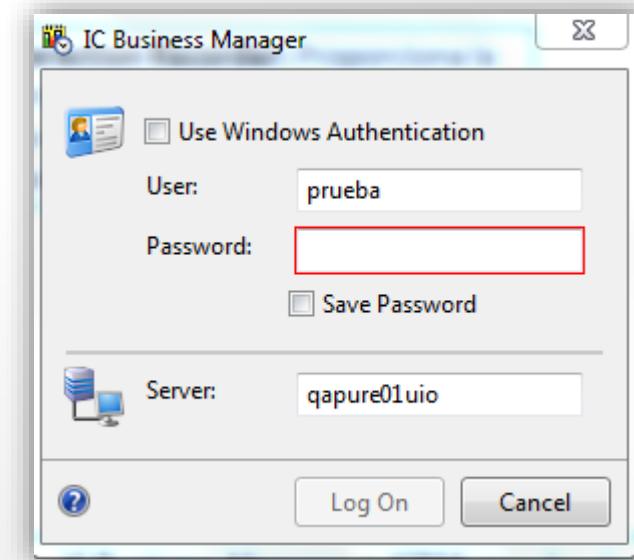
**Interaction Desktop:** Es un cliente de CIC (Customer Interaction Center) con todas las funciones necesarias para la gestión de diferentes interacciones con clientes. También permiten crear múltiples espacios de trabajo (work spaces) y combinar las vistas del cliente para adaptarse a su flujo de trabajo. El mismo cuenta con vistas como la de un correo electrónico.



# Plataforma Pure Connect- Genesis



**Interaction Recorder:** Proporciona la administración de llamadas grabadas. (Función utilizada para perfil supervisor)



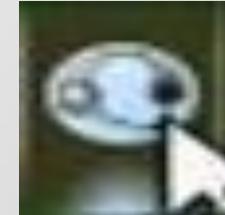
**IC Business Manager o ICBM:** Interfaz de usuario para facilitar el acceso a las características de varios módulos, tales como Interaction Recorder, Interaction Feedback. (Función utilizada para perfil supervisor).

## CONFIGURACIÓN DE SIP SOFT PHONE

El programa inicia cuando el usuario ingresa a su sesión, siempre que el Tipo de estación del usuario esté configurado en SIP Soft Phone. El ícono de SIP Soft Phone aparece en el área de notificación de la barra de tareas de Windows e indica el estado actual.

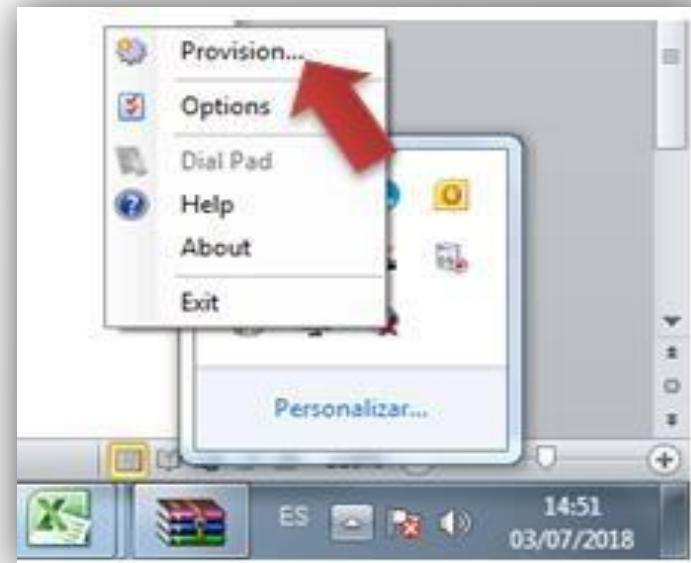


El ícono de Soft Phone en el área de notificación de la barra de tareas de Windows () indica el estado de conectividad de la aplicación actual.



## CONFIGURACIÓN DE APROVISIONAMIENTO DE SIP SOF PHONE

1. Para configurar el Sip Soft Phone cuando se encuentra desactivado, dar clic derecho en la opción provisión



# Plataforma Pure Connect- Genesis



2. A continuación se desplegará una pantalla de configuración, oprimir el botón Next



# Plataforma Pure Connect- Genesis



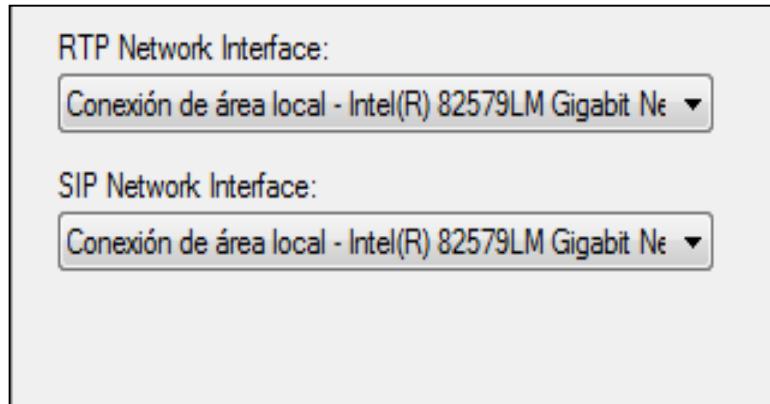
3. Seleccionamos opción Configure Settings y en el recuadro ponemos CNTPURE01UIO, después se oprime el botón NEXT



# Plataforma Pure Connect- Genesis



4. Configuramos la tarjeta de red en uso y oprimir en el botón NEXT.



5. Para finalizar el aprovisionamiento oprimimos botón Finish



## CONFIGURACIÓN DE AUDIO.

1. Seleccionar El icono de Soft Phone en el área de notificación de la barra de tareas de Windows.
2. Damos Click derecho y se muestra el cuadro de diálogo, seleccionamos Opciones

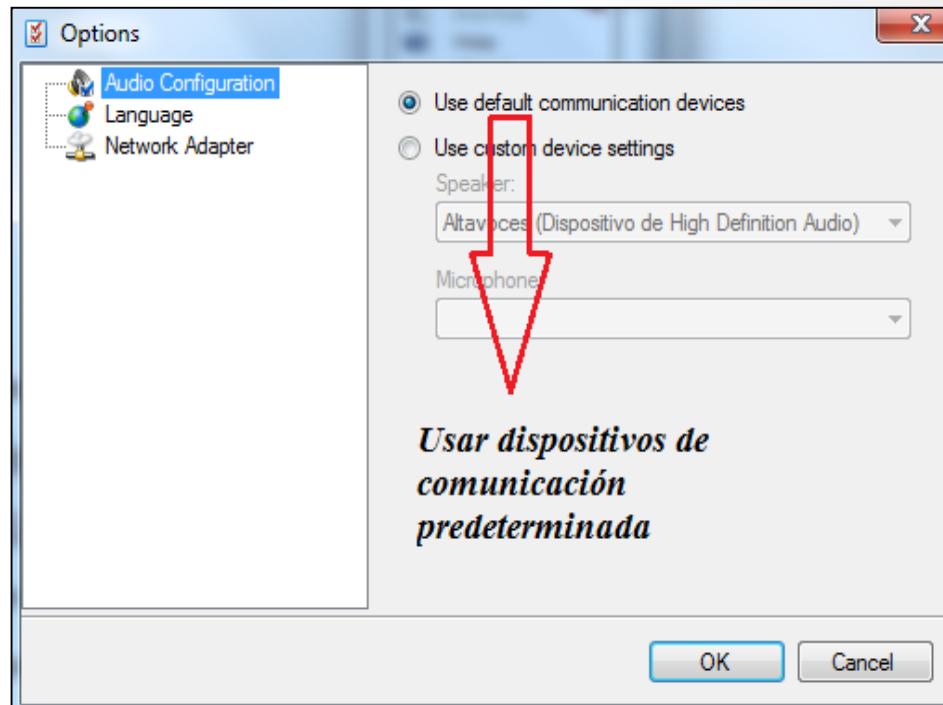


# Plataforma Pure Connect- Genesis



## CONFIGURACIÓN DE AUDIO.

3. Seleccione *Usar dispositivos de comunicación predeterminada*, para que Windows realice la configuración de forma automática. *Debe estar siempre conectado el dispositivo de audio (HEADSET PLANTRONICS).*

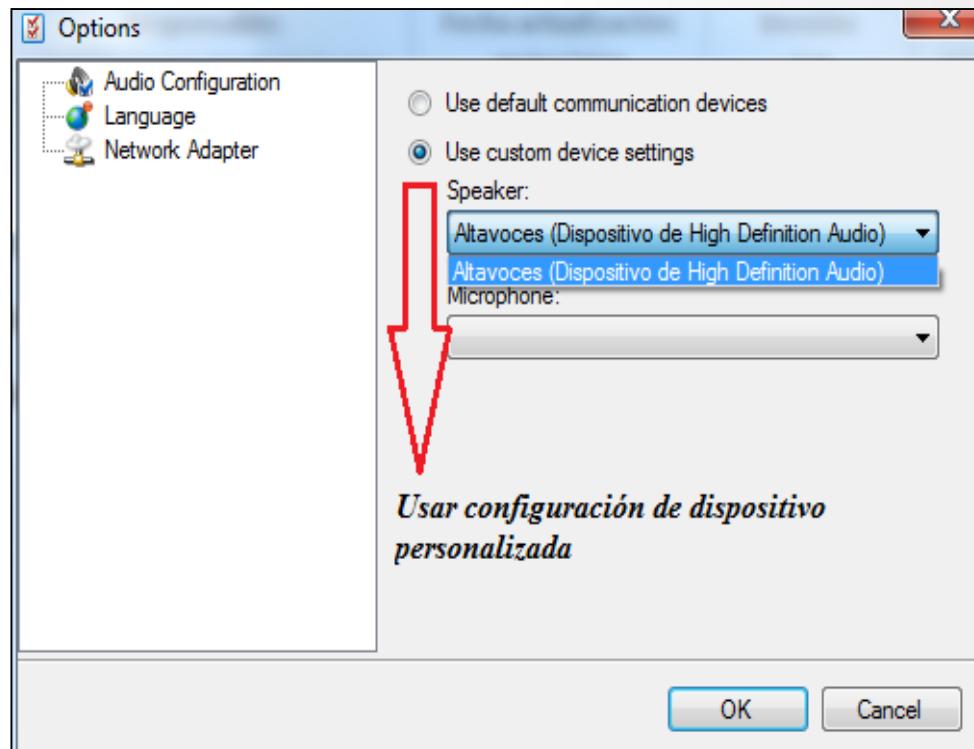


# Plataforma Pure Connect- Genesis



## CONFIGURACIÓN DE AUDIO.

4. Si no se configuro en el punto anterior, regresamos a la opción Audio y escogemos *Usar configuración de dispositivo personalizada* y luego especifique los dispositivos de altavoz y micrófono que desea usar

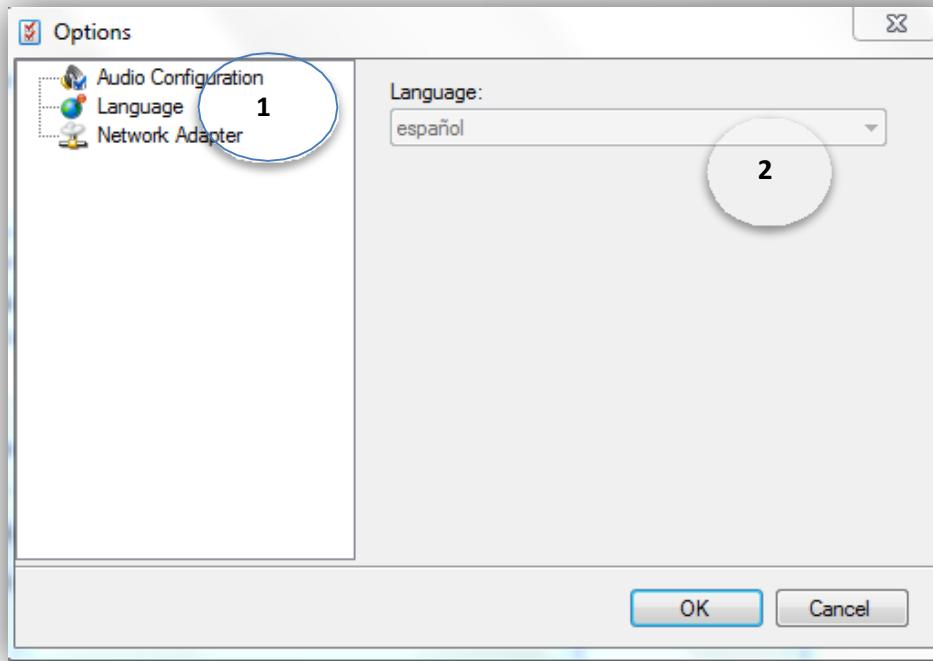


# Plataforma Pure Connect- Genesis



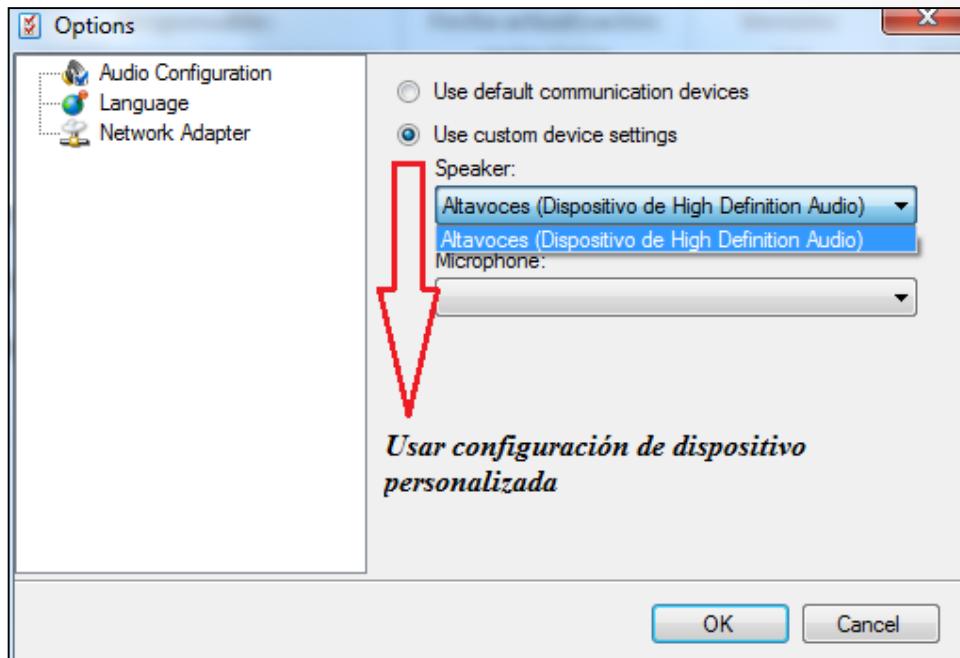
## ESTABLECER EL IDIOMA DE LA INTERFAZ DE USUARIO.

1. En el cuadro de diálogo Opciones, haga clic en Idioma.
2. En la lista Idioma, seleccione el idioma apropiado para la interfaz de usuario



## CONFIGURACIÓN DE AUDIO.

4. Si no se configuro en el punto anterior, regresamos a la opción Audio y escogemos *Usar configuración de dispositivo personalizada* y luego especifique los dispositivos de altavoz y micrófono que desea usar.



**Nota:** Los idiomas solo aparecen en la lista si tiene paquetes de idioma instalados. Si no hay paquetes de idiomas instalados, la lista Idioma no está disponible.

# Plataforma Pure Connect- Genesis

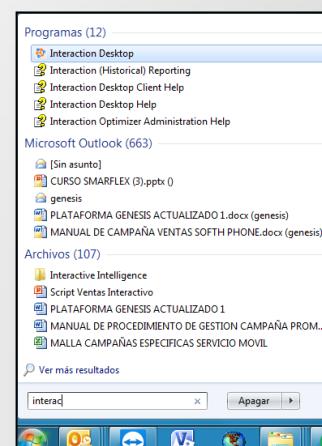
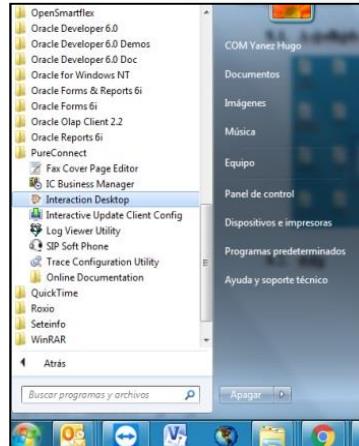
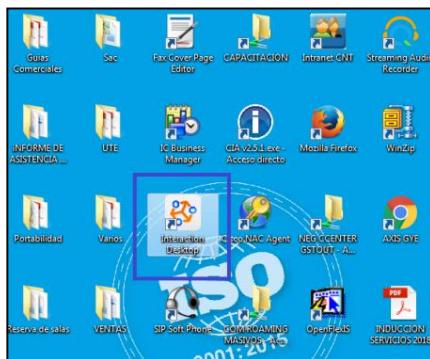


## INTERACTION DESKTOP.

Esta es la interfaz que utilizara el asesor o supervisor para el manejo total de llamadas, grupos de trabajo historiales, etc. Para la búsqueda del aplicativo vamos a realizar los siguientes pasos:

### 1. Podemos ingresar al aplicativo de tres formas.

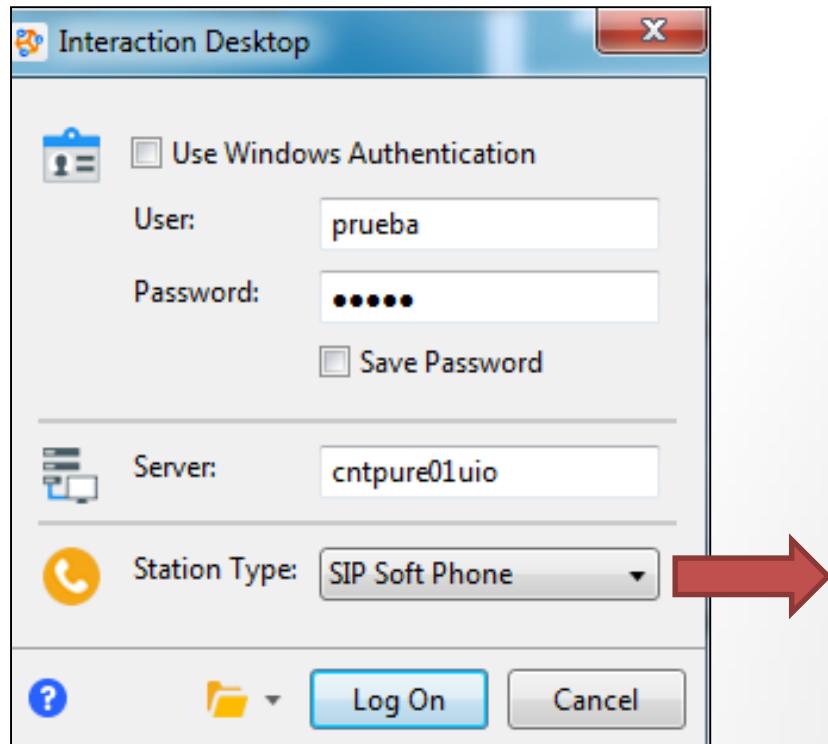
- Acceso directo en el escritorio de Windows.
- Menú inicio, buscamos carpeta PureConnect y elegimos Interaction Desktop.
- Menú inicio, y en buscador escribimos Interaction y sale la opción Interaction Desktop



# Plataforma Pure Connect- Genesis



2. Se despliega pantalla en donde Llenar los campos solicitados para realizar el logueo, y oprimir en la pestaña Log On.

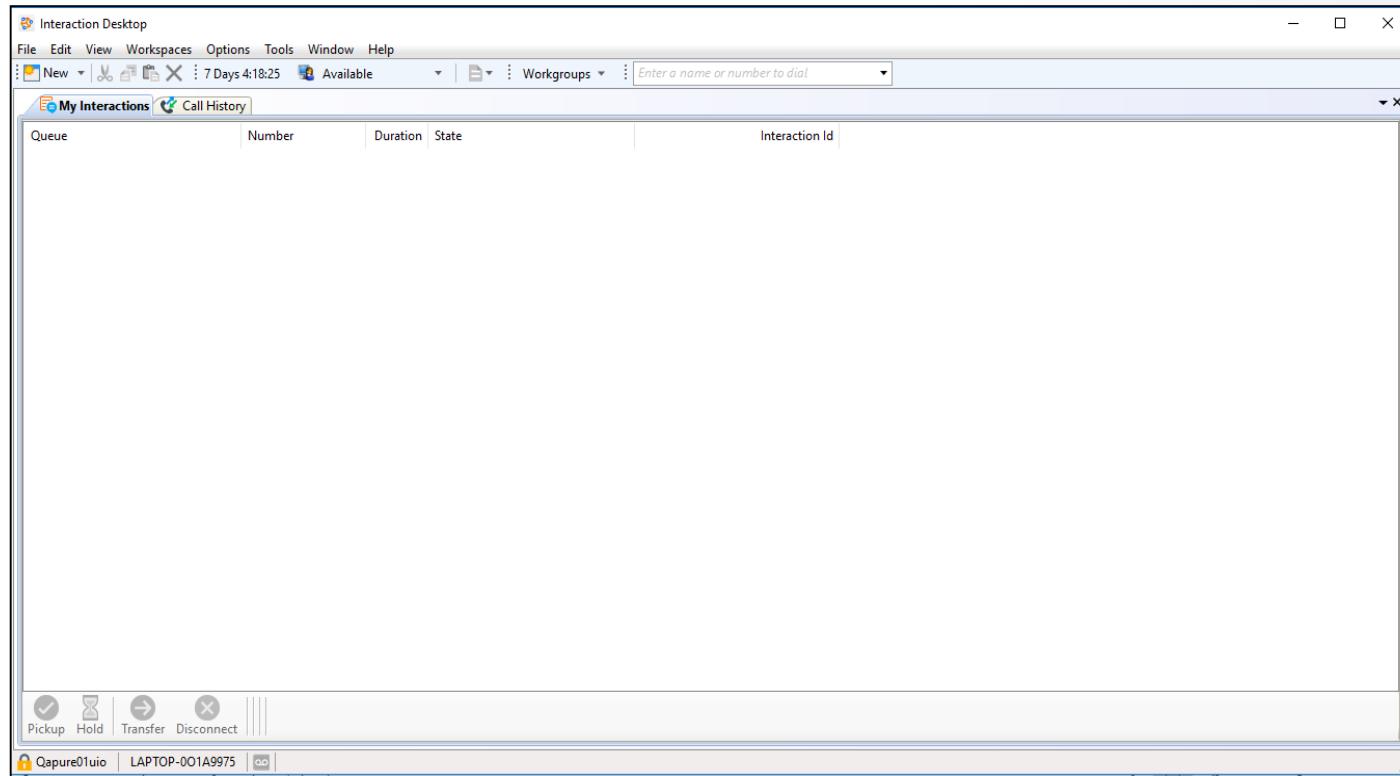


En la opción (**Station Type**) escoger la opción **Sip Soft Phone**

# Plataforma Pure Connect- Genesis

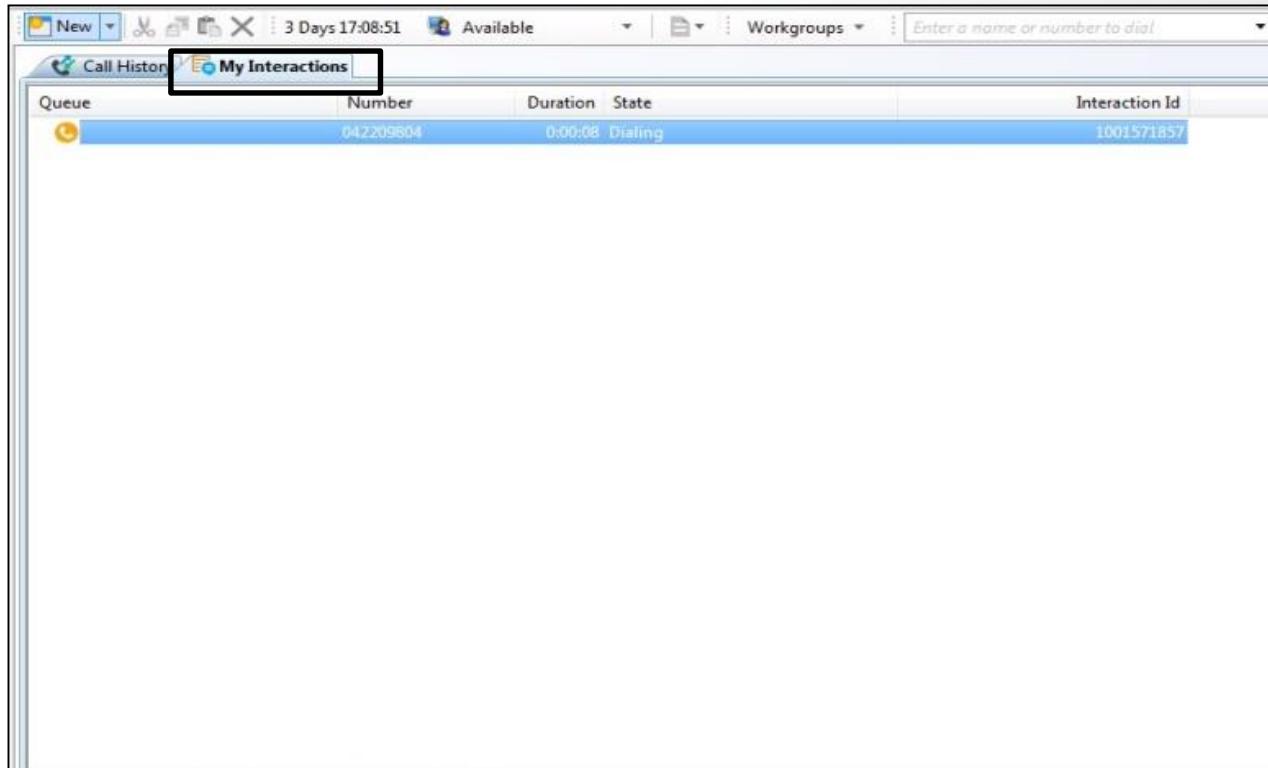


3. Una vez que se realice el logueo o ingreso, se habilitara la interfaz de manejo de usuario asesor de Interaction Desktop.



## 4. Funciones detalladas de interfaz Interaction Desktop:

**4.1 Mis Interacciones:** En esta opción podemos verificar las llamadas entrantes y salientes las cuales se registraran en la pantalla principal



# Plataforma Pure Connect- Genesis



**4.2 Barra de herramientas Manejo de llamadas:** Este se habilita en la parte inferior nos permitirá realizar las siguientes funciones



**4.2.1 Hold:** Este botón sirve para dejar en espera al cliente.



**4.2.2 Mute:** Este botón sirve para que el cliente no tenga recepción de audio por parte del usuario



**4.2.3 Transfer:** Este botón sirve para transferir la llamada a otra extensión



**4.2.4. Disconnect:** Este botón sirve para cerrar la llamada



# Plataforma Pure Connect- Genesis



## 4.3 Historial de Llamadas

Este botón nos sirve para poder verificar el registro de las llamadas entrantes y salientes en el cual se validaran los siguientes datos:

- Descripción de la llamada, donde se valida si es una llamada entrante, saliente o perdida.
- Número.
- Inicio de la llamada.
- Finalización de la llamada.
- Duración.
- Código identificativa de la llamada (ID).

Deposition	Name	Number	Start	End	Duration	Call Id
Called	42209804	42209804	mércores, 27 de...	mércoles, 27 de...	0:02	1001531543
Called	042209804	042209804	mércores, 27 de...	mércoles, 27 de...	0:09	1001531551
Called	0997383751	0997383751	mércores, 27 de...	mércoles, 27 de...	0:07	1001531553
Called	042209804	042209804	mércores, 27 de...	mércoles, 27 de...	0:07	1001531555
Missed	23717100	23717100	mércores, 27 de...	mércoles, 27 de...	0:06	1001531565
Answered	23717100	23717100	mércores, 27 de...	mércoles, 27 de...	2:19	1001531585
Answered	Santiago Estrella	3000000	mércores, 27 de...	mércoles, 27 de...	1:28	1001531590
Missed	Santiago Estrella	3000000	mércores, 27 de...	mércoles, 27 de...	0:04	1001531594
Answered	Santiago Estrella	3000000	mércores, 27 de...	mércoles, 27 de...	0:42	1001531597
N.A.			mércores, 27 de...	mércoles, 27 de...	0:05	1001531600
N.A.			mércores, 27 de...	mércoles, 27 de...	0:05	1001531601
Called			mércores, 27 de...	mércoles, 27 de...	0:00	1001531614
Called			mércores, 27 de...	mércoles, 27 de...	0:00	1001531615
Called	0997383751	0997383751	mércores, 27 de...	mércoles, 27 de...	2:13	1001531616
Called	System	3000000	mércores, 27 de...	mércoles, 27 de...	0:57	1001531619
Called	0997383751	0997383751	mércores, 27 de...	mércoles, 27 de...	1:24	1001531622
Called	0981466740	0981466740	mércores, 27 de...	mércoles, 27 de...	0:28	1001531625
Called	0997383751	0997383751	jueves, 28 de jun...	jueves, 28 de jun...	0:16	1001531627
Called	0997383751	0997383751	jueves, 28 de jun...	jueves, 28 de jun...	3:31	1001531630
Answered	981458945	981458945	jueves, 28 de jun...	jueves, 28 de jun...	1:36	1001531632
Missed	981458945	981458945	jueves, 28 de jun...	jueves, 28 de jun...	0:31	1001531635
Missed	981458945	981458945	jueves, 28 de jun...	jueves, 28 de jun...	0:32	1001531638
Called	0997383751	0997383751	jueves, 28 de jun...	jueves, 28 de jun...	0:04	1001531641
Missed	981458945	981458945	jueves, 28 de jun...	jueves, 28 de jun...	0:32	1001531643
Called	System	3000000	jueves, 28 de jun...	jueves, 28 de jun...	0:01	1001531647
Answered	981458945	981458945	jueves, 28 de jun...	jueves, 28 de jun...	1:08	1001531649
N.A.			jueves, 28 de jun...	jueves, 28 de jun...	0:13	1001531652

# Plataforma Pure Connect- Genesis



Se puede realizar la búsqueda por:

## ID de la llamada

Disposition	Name	Number	Start	End	Duration	Call Id
Called	Cristina Aldaz	<a href="#">1100009</a>	viernes, 06 de juli...	viernes, 06 de julio de 2018, 16:38	0:00	1001571511

## Fecha

Disposition	Name	Number	Start	End	Duration	Call Id
Called	Cristina Aldaz	<a href="#">1100009</a>	viernes, 06 de juli...	viernes, 06 de julio de 2018, 16:38	0:02	1001571509
Called	Cristina Aldaz	<a href="#">1100009</a>	viernes, 06 de juli...	viernes, 06 de julio de 2018, 16:38	0:00	1001571511
Called	MICHAEL DAVID...	<a href="#">1100212</a>	viernes, 06 de juli...	viernes, 06 de julio de 2018, 16:18	0:01	1001571505
Called	0994954416	<a href="#">0994954416</a>	viernes, 06 de juli...	viernes, 06 de julio de 2018, 16:17	0:00	1001571502
Called	0984666571	<a href="#">0984666571</a>	viernes, 06 de juli...	viernes, 06 de julio de 2018, 17:37	0:00	1001571513
Called	042209804	<a href="#">042209804</a>	viernes, 06 de juli...	viernes, 06 de julio de 2018, 16:17	0:09	1001571500
Called	042209804	<a href="#">042209804</a>	viernes, 06 de juli...	viernes, 06 de julio de 2018, 16:19	0:00	1001571507
Called			viernes, 06 de juli...	viernes, 06 de julio de 2018, 16:18	0:00	1001571504
Called	0997383751	<a href="#">0997383751</a>	lunes, 09 de julio ...	lunes, 09 de julio de 2018, 16:54	0:15	1001571771

Disposition	Name	Number	Start	End	Duration	Call Id
Called	Cristina Aldaz	<a href="#">1100009</a>	viernes, 06 de juli...	viernes, 06 de julio de 2018, 16:38	0:02	1001571509
Called	Cristina Aldaz	<a href="#">1100009</a>	viernes, 06 de juli...	viernes, 06 de julio de 2018, 16:38	0:00	1001571511

# Plataforma Pure Connect- Genesis



## Número

Call History						
		1100009				
Disposition	Name	Number	Start	End	Duration	Call Id
Called	Cristina Aldaz	1100009	viernes, 06 de julio de 2018, 16:38	viernes, 06 de julio de 2018, 16:38	0:02	1001571509
Called	Cristina Aldaz	1100009	viernes, 06 de julio de 2018, 16:38	viernes, 06 de julio de 2018, 16:38	0:00	1001571511

**4.4 Barra de herramientas Superior acceso directos:** En esta barra de herramientas se encuentra opciones donde vamos a manejar nuestros estados, el tiempo de nuestro estado, agregar grupos de trabajo, cuadro de dialogo para realizar llamadas.

File	Edit	View	Workspaces	Options	Tools	Window	Help
New				3 Days 17:08:51	Available		Workgroups
						Enter a name or number to dial	
Call History	My Interactions						
Queue	Number	Duration	State		Interaction Id		
042209804		0:00:08	Dialing		1001571857		

# Plataforma Pure Connect- Genesis

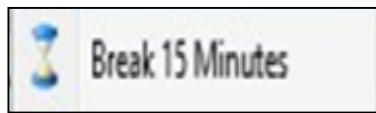


4.4.1 En esta opción se puede registrar el estado en el que se encuentre tanto el asesor como el supervisor, de esta forma se emiten los siguientes estados:

Disponible.



Descanso de 15 minutos.



Casa



Almuerzo



## Monitor de incidencia:

En esta opción se puede poner el asesor únicamente con autorización del supervisor en el caso que el usuario necesite realizar el registro de una venta



# Plataforma Pure Connect- Genesis



Interaction Desktop

File Edit View Workspaces Options Tools Window Help

0:05:41 Available Workgroups Enter a name or number to dial

My Interactions Call History

Queue

Available

Break 15 Minutes

Home

Lunch

Monitor Incidence

NTAS

State	Interaction Id
Disconnected [There Is No Contact...]	1001531781
Disconnected [There Is No Contact...]	1001531782

Pickup Hold Mute Transfer Disconnect Join Listen Coach Private

Qapure01ui0 LAPTOP-001A9975

A screenshot of the Interaction Desktop software interface. The window title is "Interaction Desktop". The menu bar includes File, Edit, View, Workspaces, Options, Tools, Window, and Help. The top status bar shows the time as "0:05:41" and the status as "Available". A search bar says "Enter a name or number to dial". Below the menu is a toolbar with icons for New, Open, Save, Print, and Close. A "Workgroups" dropdown menu is open. On the left, there's a "My Interactions" tab and a "Call History" tab. A "Queue" list is visible. A context menu is open over the "Available" item in the list, showing options like "Break 15 Minutes", "Home", "Lunch", and "Monitor Incidence". To the right, a table titled "NTAS" lists two disconnected interactions with interaction IDs 1001531781 and 1001531782. At the bottom, there are buttons for Pickup, Hold, Mute, Transfer, Disconnect, Join, Listen, Coach, and Private. The status bar at the bottom shows the user's name "Qapure01ui0" and the computer name "LAPTOP-001A9975".

# Plataforma Pure Connect- Genesis

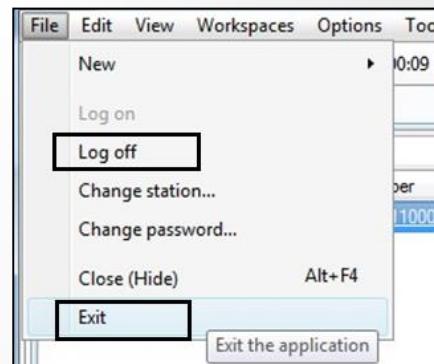


**NOTA:** Tomar en cuenta cuando se termine la jornada laboral, se deberá realizar el siguiente proceso:

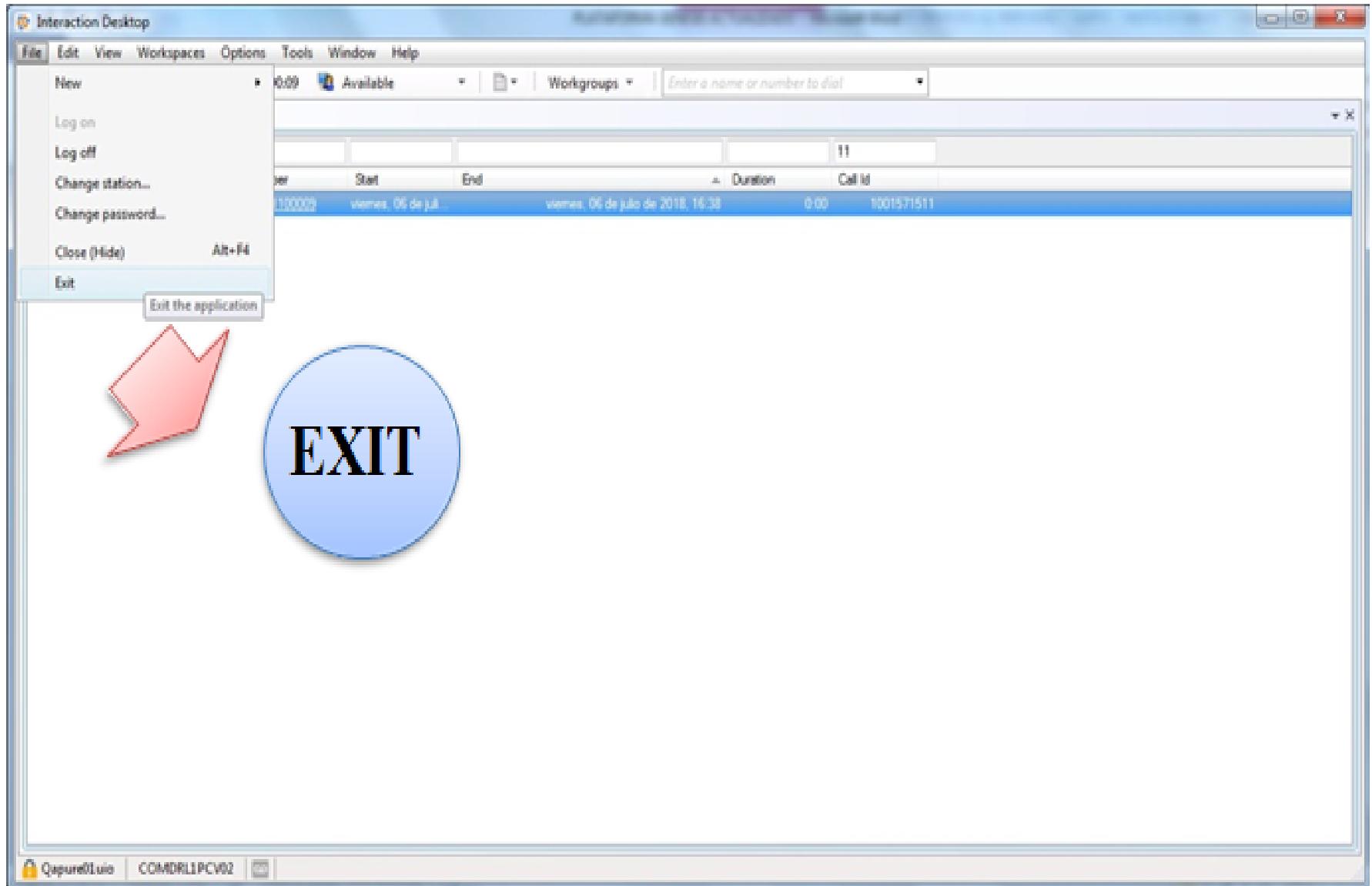
Dirigirse a la barra de herramientas, nos dirigimos en la pestaña correspondiente a los estados. Oprimir la opción HOME



Posterior se deberá ir a la barra de tareas en la parte superior, escogemos la opción *File*, vamos a la opción ***Log Off***, y después en la opción ***Exit***, y esta es la forma correcta de desconectarse.



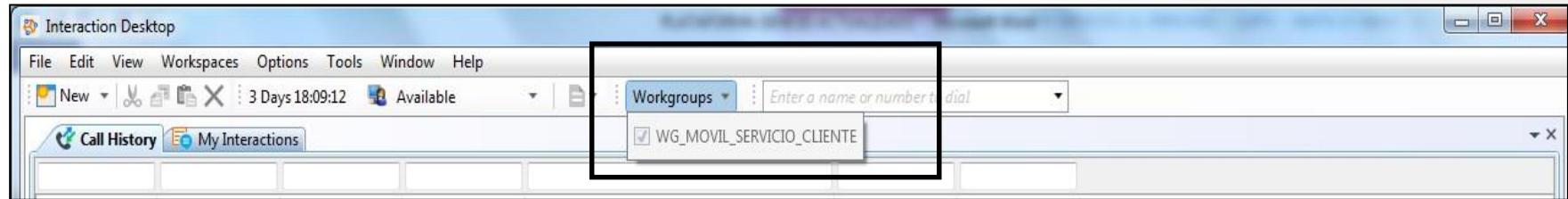
# Plataforma Pure Connect- Genesis



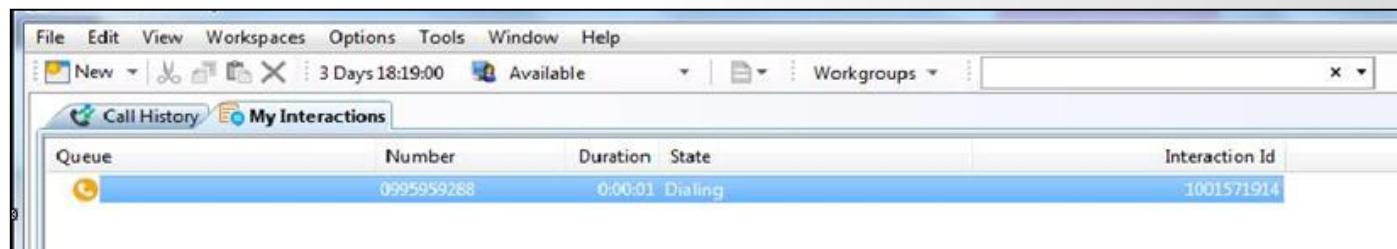
# Plataforma Pure Connect- Genesis



**4.4.2 Grupo de trabajo:** se puede verificar a que campaña se encuentra incluido el usuario.



**4.4.3. Cuadro de Marcación:** En el mismo se puede ingresar un número y llamar al mismo



# Transacciones Comerciales



Para brindar un soporte de primer nivel se debe filtrar el requerimiento del cliente primero por las transacciones comerciales mediante **OPEN** y **AXIS**, los cuales nos van a permitir identificar :

- Cuentas de Cliente
- Reclamos
- Servicio Suspendido
- Retiro del Servicio
- Peticiones
- Reclamos de Facturación

Una vez validada esta información se procede a realizar verificaciones en los transaccionales técnicos.

# Transaccionales Técnicos



Después de haber validado la parte comercial, se procede a realizar verificaciones técnicas mediante gestores como ***U2000, U2000 GPON, AMS, WMAS, TR069, configuración de MODEM***, los mismos que nos permiten identificar el problema del cliente como se detalla a continuación:

- Evento Fortuito
- Modem Desenganchado
- Enganchado No Autentica
- Autentica no Navega
- Lentitud e Intermitencia
- No abre ciertas páginas
- Problemas con la Red Inalámbrica
- Problemas con IP fija
- Servicio Corporativo
- Correo Electrónico

Dado el soporte de primer nivel validando todo lo antes mencionado, cliente no queda con servicio escalar al nivel indicando las pruebas realizadas al primer contacto.

- Aplicativo informático que contiene la información de los clientes de servicios fijos de la CNT.

## Nemáticos a utilizar:

ROPA	Consulta petición asignación
RSRV	Consulta números de servicio
ACMT	Consulta maestra telefónica
FOES	Consulta de servicios suscritos
FSUS	Suscriptores
ATCDIX	Consulta disponibilidad instalación XDSL
MRRE	Registro de daños
MCRR	Consulta registro daños
OPAL	Módulo de órdenes (OAOR)
SCRL	Consulta petición de retiro de línea
SHCE	Histórico de retiros

## Nemónicos a utilizar:

SRQU Registro de queja general

SCQU Consulta de quejas

SHRE Histórico de retiros

SCST Consulta de petición suspensión temporal

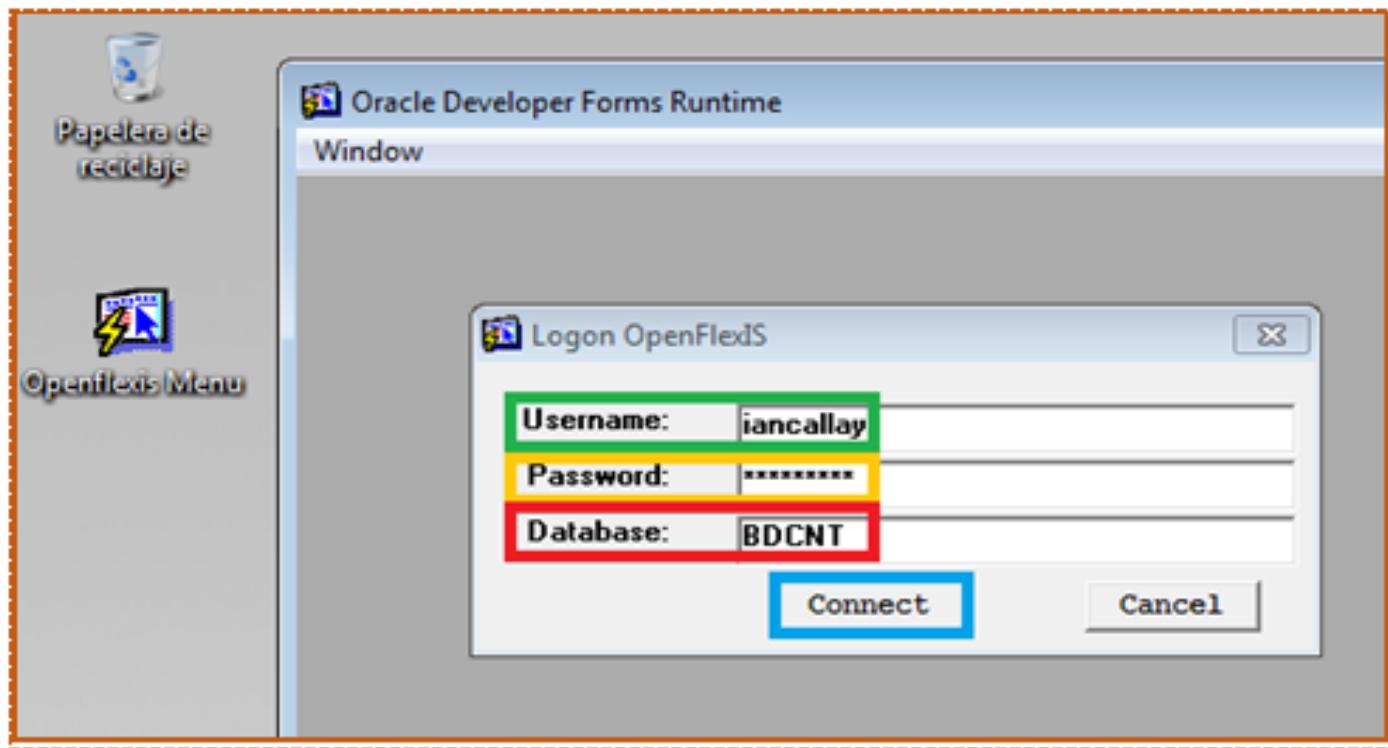
ATADLF Clientes con facturas electrónicas

ATFPQS Empaquetados

ATFPJC Extrajudicial - Coactivas

# INGRESO A TRANSACCIONAL OPENFLEXIS

Cnt



**Username:** generalmente se trata del usuario de red

**Password:** contraseña creada por RAC

**Database:** Sin excepción utilizar BDCNT

**Connect.** - Genera el login con la plataforma

- Nemónico ROPA asignación, peticiones, consultas
- A. Por numero grande (número telefónico asociado al servicio de internet, en Axis es: anipagador)
- B. Por numero piloto (En Axis es: número de Servicio)
- C. Por número de cedula de identidad del cliente

**Consulta petición asignación (ropa)**

Petición	Mas datos	Complemento	Troncales	Servicios supl.							
<b>Petición</b>											
Provincia	9 GUAYAS	Localidad	238 GUAYAQUIL	Petición							
Nombre	JOSE ANTONIO BRAVO MORA										
Dirección	COOP. 5 DE JUNIO 0 MZ D2 SOLAR 21										
Zona	-1	Sector	-1	Manzana	-1	Lado	..	Predio	-1	Mejora	-1
Tipo	15	INSTALACION LP PERMANENT				Estado	6	ATENDIDO			
Causa no asign	-1	-----				No instalación	-1	----			
Categoría	51	INTERNET BASICO				Subcategoría	68	1F INT HOGAR 4X1			
Orden	5015431	Petic. principal	6587241	No. extens	0						
Vlr.material	0	Número	2084593	A	Nro. garante	42864397					
Piloto	-1	Nro. anterior									
Provincia	9 GUAYAS	Localidad	238 GUAYAQUIL								
Barrio	175 GUAYAQUIL	Instalador	-1								
Tipo aparato	-1	Serie del equipo									
Tipo susc	4 LP - PAR AISLADO	Id. suscriptor	0912340098								
Usuario	0912340098	Lecturas	0	0							
Servicio	98 SERVICIO LP										
<b>Tipo de atención</b>											
<input checked="" type="radio"/> Normal <input type="radio"/> Acelerada <input type="radio"/> Aplazada <input type="checkbox"/> Cobrar trámite de atención											

## Nemónico ROPA, peticiones

- A. Tipo de petición
- B. Estado de petición
- C. Categoría
- D. Subcategoría

Consulta petición asignación (ropa)

Petición	Mas datos	Complemento	Troncales	Servicios supl.																																																																																																																												
<b>Petición</b> <table border="1"> <tr> <td>Provincia</td> <td>9 GUAYAS</td> <td>Localidad</td> <td>238 GUAYAQUIL</td> <td>Petición</td> <td>6587241</td> </tr> <tr> <td>Nombre</td> <td colspan="4">JOSE ANTONIO BRAVO MORA</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Dirección</td> <td colspan="4">COOP. 5 DE JUNIO O MZ D2 SOLAR 21</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Zona</td> <td>-1</td> <td>Sector</td> <td>-1</td> <td>Manzana</td> <td>-1</td> </tr> <tr> <td>Lado</td> <td colspan="4"></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Predio</td> <td colspan="4"></td> <td>-1</td> </tr> <tr> <td>Mejora</td> <td colspan="4"></td> <td>-1</td> </tr> <tr> <td><b>A</b> Tipo</td> <td>15</td> <td>INSTALACION LP PERMANENT</td> <td colspan="3"></td> </tr> <tr> <td>Causa no asign.</td> <td colspan="4"></td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>C</b> Categoría</td> <td>51</td> <td>INTERNET BASICO</td> <td colspan="3"></td> </tr> <tr> <td>Orden</td> <td>5015431</td> <td>Petic. principal</td> <td>6587241</td> <td>No. extens.</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Vlr.material</td> <td>0</td> <td>Número</td> <td>2084593</td> <td>Nro. garante</td> <td>42864397</td> </tr> <tr> <td>Piloto</td> <td>-1</td> <td>Nro. anterior</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Provincia</td> <td>9 GUAYAS</td> <td>Localidad</td> <td>238 GUAYAQUIL</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Barrio</td> <td>175 GUAYAQUIL</td> <td>Instalador</td> <td>-1</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Tipo aparato</td> <td>-1</td> <td>Serie del equipo</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Tipo susc</td> <td>4 LP - PAR AISLADO</td> <td>Id. suscriptor</td> <td>0912340098</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Usuario</td> <td>0912340098</td> <td>Lecturas</td> <td>0</td> <td>0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Servicio</td> <td>98 SERVICIO LP</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="6"> <b>Tipo de atención</b> <table border="1"> <tr> <td><input checked="" type="radio"/> Normal</td> <td><input type="radio"/> Acelerada</td> <td><input type="radio"/> Aplazada</td> <td><input type="checkbox"/> Cobrar trámite de atención</td> </tr> </table> </td> </tr> </table>					Provincia	9 GUAYAS	Localidad	238 GUAYAQUIL	Petición	6587241	Nombre	JOSE ANTONIO BRAVO MORA					Dirección	COOP. 5 DE JUNIO O MZ D2 SOLAR 21					Zona	-1	Sector	-1	Manzana	-1	Lado						Predio					-1	Mejora					-1	<b>A</b> Tipo	15	INSTALACION LP PERMANENT				Causa no asign.						<b>C</b> Categoría	51	INTERNET BASICO				Orden	5015431	Petic. principal	6587241	No. extens.	0	Vlr.material	0	Número	2084593	Nro. garante	42864397	Piloto	-1	Nro. anterior				Provincia	9 GUAYAS	Localidad	238 GUAYAQUIL			Barrio	175 GUAYAQUIL	Instalador	-1			Tipo aparato	-1	Serie del equipo				Tipo susc	4 LP - PAR AISLADO	Id. suscriptor	0912340098			Usuario	0912340098	Lecturas	0	0		Servicio	98 SERVICIO LP					<b>Tipo de atención</b> <table border="1"> <tr> <td><input checked="" type="radio"/> Normal</td> <td><input type="radio"/> Acelerada</td> <td><input type="radio"/> Aplazada</td> <td><input type="checkbox"/> Cobrar trámite de atención</td> </tr> </table>						<input checked="" type="radio"/> Normal	<input type="radio"/> Acelerada	<input type="radio"/> Aplazada	<input type="checkbox"/> Cobrar trámite de atención
Provincia	9 GUAYAS	Localidad	238 GUAYAQUIL	Petición	6587241																																																																																																																											
Nombre	JOSE ANTONIO BRAVO MORA																																																																																																																															
Dirección	COOP. 5 DE JUNIO O MZ D2 SOLAR 21																																																																																																																															
Zona	-1	Sector	-1	Manzana	-1																																																																																																																											
Lado																																																																																																																																
Predio					-1																																																																																																																											
Mejora					-1																																																																																																																											
<b>A</b> Tipo	15	INSTALACION LP PERMANENT																																																																																																																														
Causa no asign.																																																																																																																																
<b>C</b> Categoría	51	INTERNET BASICO																																																																																																																														
Orden	5015431	Petic. principal	6587241	No. extens.	0																																																																																																																											
Vlr.material	0	Número	2084593	Nro. garante	42864397																																																																																																																											
Piloto	-1	Nro. anterior																																																																																																																														
Provincia	9 GUAYAS	Localidad	238 GUAYAQUIL																																																																																																																													
Barrio	175 GUAYAQUIL	Instalador	-1																																																																																																																													
Tipo aparato	-1	Serie del equipo																																																																																																																														
Tipo susc	4 LP - PAR AISLADO	Id. suscriptor	0912340098																																																																																																																													
Usuario	0912340098	Lecturas	0	0																																																																																																																												
Servicio	98 SERVICIO LP																																																																																																																															
<b>Tipo de atención</b> <table border="1"> <tr> <td><input checked="" type="radio"/> Normal</td> <td><input type="radio"/> Acelerada</td> <td><input type="radio"/> Aplazada</td> <td><input type="checkbox"/> Cobrar trámite de atención</td> </tr> </table>						<input checked="" type="radio"/> Normal	<input type="radio"/> Acelerada	<input type="radio"/> Aplazada	<input type="checkbox"/> Cobrar trámite de atención																																																																																																																							
<input checked="" type="radio"/> Normal	<input type="radio"/> Acelerada	<input type="radio"/> Aplazada	<input type="checkbox"/> Cobrar trámite de atención																																																																																																																													

## Tipos de petición:

- Tipo de petición: 2 traslado línea normal
- Tipo de petición: 4 cambio de numero
- Tipo de petición: 8 Transferencia técnica
- Tipo de petición: 10 retiro de línea
- Tipo de petición: 15 instalación LP permanente
- Tipo de petición: 16 traslado LP

**Consulta petición asignación (ropa)**

Petición	Mas datos	Complemento	Troncales	Servicios supl.
<b>Petición</b> Provincia: 9 GUAYAS   Localidad: 238 GUAYAQUIL   Petición: 6587241 Nombre: JOSE ANTONIO BRAVO MORA Dirección: COOP. 5 DE JUNIO 0 MZ D2 SOLAR 21 Zona: -1   Sector: -1   Manzana: -1   Lado: -1   Predio: -1   Mejora: -1 <b>A</b> Tipo: 15 INSTALACION LP PERMANENTE   Causa no asign: -1   Categoría: 51 INTERNET BASICO <b>B</b> Estado: 6 ATENDIDO   No instalación: -1   Subcategoría: 68 1F INT HOGAR 4X1 Orden: 5015431   Petic. principal: 6587241   No. extens: 0 Vlr.material: 0   Número: 2084593   Nro. garante: 42864397 Piloto: -1   Nro. anterior: Provincia: 9 GUAYAS   Localidad: 238 GUAYAQUIL   Instalador: Barrio: 175 GUAYAQUIL   Serie del equipo: Tipo aparato: -1   Id. suscriptor: 0912340098 Tipo susc: 4 LP - PAR AISLADO   Lecturas: 0   0 Usuario: 0912340098   Servicio: 98 SERVICIO LP				
<b>Tipo de atención</b> <input checked="" type="radio"/> Normal <input type="radio"/> Acelerada <input type="radio"/> Aplazada <input type="checkbox"/> Cobrar trámite de atención				

## Estados de petición:

- Estado: 1 Solicitud
- Estado: 6 atendido
- Estado: 7 anulado
- Estado: 18 tiene sanción
- Estado: 50 con órdenes generadas

# Solicitudes pendientes:



Es importante validar si existe alguna solicitud o petición pendiente en el transaccional, tales como traslado, migración, etc.

**Nombre:** Nombres y Apellidos del cliente

**Tipo:** Tipo de petición

**Categoría:** Categoría del servicio

**Estado:** Estado de la solicitud

**Número:** Numero de servicio/Piloto

**Nro. Garante:** Splitter

**Consulta petición asignación (ropa)**

Petición	Mas datos	Complemento	Troncales	Servicios supl.	
Provincia: 13 MANABI	Localidad: 934 PORTOVIEJO	Petición: 189567			
Nombre: SUSANA ELIZABETH ESPINALES BERMELLO					
Dirección: AVENIDA GUAYAQUIL Y CALLEJON SANTA GEMA					
Zona: -1	Sector: -1	Manzana: -1	Lado: -1	Predio: -1	Mejora: -1
Type: 15 INSTALACION LP PERMANENT				Estado: 6 ATENDIDO	
Causa no asign: -1			No instalación: -1		
Categoría: 51 INTERNET BASICO			Subcategoría: 28 1F FAST BOY 2000 K		
Orden: 172349	Petic. principal: 189567			No extens: 0	
Vlr.material: 0	Número: 2307944			Nro. garante: 52652720	
Piloto: -1	Nro. anterior:				
Provincia: 13 MANABI	Localidad: 934 PORTOVIE				
Barrio: 1 PORTOVIEJO	Instalador: -1				
Tipo aparato: -1	Serie del enunciado:				
Tipo susc: 4 LP - PAR AISLADO	Id. suscriptor: 1308803285				
Usuario: 1308803285	Locadora: 0				
Servicio: 98 SERVICIO LP					
<b>Tipo de atención</b>					
<input checked="" type="radio"/> Normal	<input type="radio"/> Acelerada	<input type="radio"/> Aplazada	<input type="checkbox"/> Cobrar trámite de atención		

1. Ingresamos la CI./RUC del cliente

# Solicitudes pendientes:



**Tipo de peticiones:** Hace referencia a la solicitud del cliente, siendo las mas frecuentes; instalaciones y traslados.

Tipos de petición	
Find	
Código	Descripción
15	INSTALACION LP PERMANENTE
16	TRASLADO LP
17	ADICIONAL TRASLADO Y PAGO

**Tipo de Categoría:** Hace referencia a la oferta comercial contratada por el cliente

Categorías	
Find	
Código	Descripción
86	INTERNET RESIDENCIAL GPON
87	TFNIA COM SECTOR PUBLICO GPON
88	TFNIA COM EMPRESARIAL GPON
89	TFNIA COM CAP. ESPECIALES GPON
90	E1 PRI TELEFONICO PLUS GPON
91	INTERNET CORPORATIVO GPON
92	TRANS. DATOS TEMP. ALT. DISP.
93	E1 PRI TEL PLUS SECT PUBL GPON
94	TRONCAL IP PLUS GPON
95	TRONCAL IP PLUS SECTOR P. GPON
96	LINERA AD HOGAR GPON
97	LINERA AD COMERCIAL GPON
98	TEL RES HOGAR BASICO GPON ONLY
99	INTERNET SIG

**Tipos de estado:** Hace referencia al estado de la solicitud de una solicitud

Estados Petición	
Find	
Código	Descripción
-1	-----
1	SOLICITUD
2	ASIGNADO RED Y NUMERO
3	CARTA
4	PAGADO
5	ORDEN DE SERVICIO
6	ATENDIDO
7	ANULADO
8	ANULADA CON PAGO
9	NO UTILIZA
10	NO UTILIZA
11	TIENE TELEFONO
12	TIENE PETICION (GESTION)
13	TIENE TELEFONO Y SANCION
15	TIENE PETICION (GESTION)
16	TIENE PETICION (GES) Y SANCION
17	TIENE TELEFONO-SANCION-GESTION
18	TIENE SANCION
50	CON ORDENES GENERADAS
52	ANULADA CON PAGO
63	PENDIENTE DESC. RETIRO
71	CONTRAORDEN PARA DESASIGNAR
77	CONTRAORDEN PARA ANULAR
79	PDTE_VALIDAR_DATOS
98	PROCESO DE ASIGNACION MASIVA

## Nemónico RSRV

- Búsqueda de información lógica que permite ubicar al cliente dentro de una gestión gráfica y tecnología:
  - A. Para realizar una búsqueda debe utilizar el número de piloto o número de servicio
  - B. Luego dar un clic en Pares adicionales
  - C. Tecnología de administración del servicio
  - D. Listón y Par que son la tarjeta y Puerto asignado al cliente
  - E. DSLAM donde se encuentra el cliente y desde donde se genera la señal hasta su domicilio

**Pares de respaldo por número de servicio (rprn)**

Número	Cons	Dist	Armario	Caja	Par	Dist	Listón	Par	Ubicación
2084593	1	3817	IHUAW2	SH0206	61	3817	SH0206	61	0
A			C					D	

**Descripciones**

Distribuidor PRIMAVERA (DURAN)	E Distribuidor 2 PRIMAVERA (DURAN)
-----------------------------------	---------------------------------------

**Consulta números de servicio (rsrv)**

**Datos del número de servicio**

Número servicio	2084593	A: ANTONIO BRAVO MORA	Conformación pbx	Nro. pet asig	6587241
Segmento	R	Descripción	PERSONAS		
Actividad	MHA-	Descripción	MASIVO HOME A-		
Dirección	COOP. 5 DE JUNIO 0 MZ D2 SOLAR 21				
Zona	-1	Sector	-1	Manzana	-1
Catastro	-1			Lado	-1
Categoría	51 INTERNET BASICO		Subcategoría	68 1F INT HOGAR 4X1 MBPS	
Est. Servicio	1 INSTALADO		Est. técnico	1 EN SERVICIO	

**Red secundaria**

Distribuidor	3817 PRIMAVERA (DU)
Armario	2119
Caja	B2
Par caja	1

**Red primaria**

Dist listón	3817 PRIMAVERA (DURAN)
Listón	181
Cable	6
Par listón	4
Par cable	604

**Cana**

Panel	-1
Sistema	-1
Canal	-1

**Datos de la central**

Central	174
Len	.
Adaptador	
No.deriv	0

**Datos de celular**

Tipo aparato	-1
Eq. cliente	

**B**

**Pares adicionales**

# Validar Subcategoría:



Para validar si el servicio es masivo o corporativo, se debe ejecutar la búsqueda en el RSRV y validar el campo **Subcategoría** y **descripción**.

## Pasos a seguir:

- En el casillero **Numero de servicio** ingreso el numero de servicio/Piloto.
- Presiono la tecla **F8** para obtener información del cliente.

The screenshot shows the RSRV software interface with several fields highlighted by red boxes and annotations:

- Numero de servicio/Piloto** and **Nombres y Apellidos del cliente** are highlighted in red boxes at the top left.
- Plan contratado** is annotated with a red box pointing to the **Subcategoría** field, which contains "46 1F INTERNET 3X1 MBPS".
- Informacion tecnico sobre la ubicacion del puerto** is annotated with a red box pointing to the **Par cable** field, which contains "1035".
- Pares adicionales** is annotated with a red box pointing to the **Pares adicionales** section at the bottom right.

Other visible fields include:

- Número servicio**: 565315
- Categoría**: 51 INTERNET BASICO
- Est. Servicio**: 1 INSTALADO
- Segmento**: R
- Actividad**: MHA-
- Dirección**: BUGA N11 39 Y GUATEMALA DEPARTAMENTO 2 BUGA N11
- Descripción**: PERSONAS
- Descripción**: MASIVO HOME A-
- Zona**: -1
- Sector**: -1
- Manzana**: -1
- Lado**: -
- Predio**: -1
- Catastro**: -1
- Dist listón**: 105 QUITO CENTRO
- Armario**: 104B
- Caja**: 14
- Par caja**: 2
- Listón**: 2523
- Cable**: 60
- Par listón**: 35
- Par cable**: 1035
- Central**: 174
- Red proyectada**: (checkbox)
- Len**: (dropdown menu)
- Adaptador**: (dropdown menu)
- No.deriv**: 0
- Tipo aparato**: -1
- Eq. cliente**: (dropdown menu)

**Nemónico ATCDIX.-** Consulta que permite validar disponibilidad para instalación de un servicio XDSL, GPON

- A. Donde se debe ingresar el número telefónico o de referencia
- B. Muestra la distancia del distribuidor hasta el domicilio del cliente
- C. Muestra el bucle de Omhios, atenuación máxima (entre **menos** haya, mejor)
- D. Factibilidad que muestra el ancho máximo que se pude configurar en el puerto en relación al punto "D"

Consulta Disponibilidad Instalación XDSL (ATCDIX)

**A** Número Servicio: 42864397

Cobre ADSL	
Distribuidor:	3817
Armario:	2119
Listón:	181
Distribuidor Nodo:	
Distancia Distribuidor	875
Listón:	
Bucle Omhios:	317.25
Factibilidad:	Cumple Factibilidad hasta 5 MBPS

**B**

Fibra GPON	
Distribuidor :	
Armario :	
Caja :	
Listón :	
Factibilidad :	
Números :	

**C**

**D**

ATDPLC      GIS

# OPENFLEXIS ATCDIX

Crt

- A. Revisar en OPEN/ATCDIX el bucle para conocer si soporta la velocidad contratada por el cliente
  - B. o no, se puede revisar ya sea con el número telefónico o con el número de servicio.

- Número telefónico

Número telefónico

Consulta Disponibilidad Instalación XDSL (ATCDIX)

Número Servicio: <input type="text" value="42003021"/>	
<p>----- Cobre ADSL -----</p> <p>Distribuidor: <input type="text" value="3813"/></p> <p>Armario: <input type="text" value="727"/></p> <p>Listón: <input type="text" value="7"/></p> <p>Distribuidor Nodo: <input type="text"/></p> <p><b>Distancia Distribuidor</b> <input type="text" value="400"/> <b>Listón:</b> <input type="text"/></p> <p><b>Bucle Omhios:</b> <input type="text" value="108"/></p> <p>Factibilidad: Cumple Referencias Técnicas</p>	
<p>----- Fibra GPON -----</p> <p>Distribuidor : <input type="text"/> <input type="button" value="🔍"/></p> <p>Armario : <input type="text"/></p> <p>Caja : <input type="text"/></p> <p>Listón : <input type="text"/></p> <p>Factibilidad : <input type="text"/></p> <p>Números : <input type="text"/></p>	
ATDPLC	GIS

# OPENFLEXIS ATCDIX



- Número de servicio

Consulta Disponibilidad Instalación XDSL (ATCDIX)

Número Servicio:

----- Cobre ADSL -----

Distribuidor:   
Armario:   
Listón:   
Distribuidor Nodo:   
Distancia Distribuidor:   
Listón:   
Bucle Omhios:   
Factibilidad: Cumple Referencias Técnicas

----- Fibra GPON -----

Distribuidor :    
Armario :   
Caja :   
Listón :   
Factibilidad :   
Números :

# OPENFLEXIS ATCDIX



En caso de que aparezca la información Verificación previa generar OR ya que se desconoce el bucle y que velocidad puede soportar el servicio.

Consulta Disponibilidad Instalación XDSL (ATC)

Número Servicio: 44506294

----- Cobre ADSL -----

Distribuidor:	4617
Armario:	F02M05
Listón:	206007
Distribuidor Nodo:	
Distancia Distribuidor Listón:	-
Bucle Omhios:	0
Factibilidad:	Verificación Previa

ATDPLC

- Cuadro de distancias soportadas según distancia y bucle

Velocidad	Factibilidad	Bucle [Ohm]	Distancia [m]
<b>1 Mbps</b>	Cumple factibilidad para:	<b>Desde 711 a 850</b>	3080
<b>2 Mbps</b>	Cumple factibilidad para:	<b>Desde 591 a 710</b>	2570
<b>3 Mbps</b>	Cumple factibilidad para:	<b>Desde 506 a 590</b>	2140
<b>4 Mbps</b>	Cumple factibilidad para:	<b>Desde 384 a 505</b>	1825
<b>5 Mbps</b>	Cumple factibilidad para:	<b>Desde 155 a 383</b>	1390
<b>*10 Mbps</b>	Cumple factibilidad para:	<b>Desde 50 a 154</b>	555

# Ciclo de Facturación



- Periodos de Facturación mediante VENTANILLA

PERIODO	CICLO	DESCRIPCION	PERIODO DE CONSUMO	PERIODO DE PAGO	SUSPENSION DEL SERVICIO POR FALTA DE PAGO	FECHA DE VACANTEO	FECHAS DE BLOQUEO DE FORMAS ( CESION DE DERECHO/TRASLADOS...ETC )
14	8	Splitter terminados en 0,1,2,3	Del 11 del mes anterior al 10 del mes actual	Del 11 del mes actual hasta 10 del mes siguiente	13 a las 0:00	28 de cada mes	9 y 10 de cada mes
21	1	Splitter terminados en 4,5,6	Del 18 del mes anterior al 17 del mes actual	Del 18 del mes actual hasta 17 del mes siguiente	20 a las 0:00	20 de cada mes	17 y 18 de cada mes
28	2,12	Splitter terminados en 7,8,9	Del 25 del mes anterior al 24 del mes actual	Del 25 del mes actual hasta el 24 del mes siguiente	27 a las 0:00	27 de cada mes	24 y 25 de cada mes

# Ciclo de Facturación



- Los cliente que tiene debito bancario o tarjeta de crédito tienen el siguiente ciclo de facturación.



Tomar en consideración que el **REPROCESO** lo realiza la entidad bancaria y no la CNT E.P.

**Nemónico FOES.**- Consulta que permite validar el estado de facturación de un anipagador, número telefónico, virtual

- A. Las consultas se pueden realizar por numero de servicio, numero telefónico, virtual
- B. Muestra el saldo pendiente total
- C. Muestra saldos a favor (para reclamos de facturación)
- D. El numero de cuentas pendientes
- E. Cuentas de cobro muestra un detalle de cada uno de los mese facturados

Consulta de servicios suscritos (foes)

Datos de facturación		Información adicional		Datos de consumo		Datos de trámites	
<b>A</b>	Número servicio 42864397			Nit / cédula 0912340098			
	Segmento H			Descripción PERSONAS			
	Actividad MHA-			Descripción MASIVO HOME A-			
	Nombre usuario JOSE ANTONIO BRAVO MORA						
	Suscripción 6922668			Nombre JOSE ANTONIO BRAVO MORA			
	Servicio 99			Descripción TELEFONIA			
	Plan de facturación 1			Descripción NORMAL			
	Ciclo 2			Descripción PERIODO 28 -TERM 7,8,9, LOCUT			
	Servicio 12-07-2016			Retiro			
<b>B</b>	Saldo 34.05						
	Saldo anterior 40.19						
<b>D</b>	Cuentas con saldo 2			<b>C</b> A favor 0.00			
	No. extensiones			Valor anticipos 0.00			
	Pago no abonado 0.00			Clas. serv 1			
	Reclamos en trámite 0			Imprime larga distancia	<input type="checkbox"/>		
						Valor reclamo 0.00	
							<b>E</b> Cuentas de cobro

- F. Fecha de vencimiento sirve para filtrar las planillas mas actuales
- G. Numero de cuentas pendientes y valores a cancelar

**Consulta de Cuentas de Cobro (fouc)**

**Cuentas de cobro**

Cuenta	Estado cuenta	No. servicio	F. vencimiento	Valor total	Valor abonado	Consecutivo	Número fiscal	Saldo
514671544	495682521	42864397	25-07-2017	5.80	0.00	15	68636995	5.80
515472672	496143110	42864397	25-07-2017	30.86	2.61	15	69125485	28.25
509205048	492593517	42864397	25-06-2017	34.39	34.39	15	65268119	
503410869	488878313	42864397	25-05-2017	30.44	30.44	15	62974166	
497111251	484741203	42864397	25-04-2017	36.00	36.00	15	60552437	
490953564	480712607	42864397	25-03-2017	29.03	29.03	15	58176944	
484872789	476646831	42864397	25-02-2017	33.79	33.79	15	55770842	

**G** F

**Cargos**

- H. Pestaña información adicional nos muestra mas información sobre el tipo de cuenta
- I. Estado de corte, donde el servicio puede encontrarse en los estados: 1 conexión, 3 suspendido parcialmente, 5 suspendido totalmente, 90 trámite de retiro temporal, 92 retiro definitivo

**Consulta de servicios suscritos (foes)**

Datos de factura	<b>Información adicional</b>	Datos de consumo	Datos de facturación
<b>Información adicional</b>			
Número de servicio	42864397	Nit / cédula	0912340098
Nombre usuario	JOSE ANTONIO BRAVO MORA		
Categoría	2	Descripción	RESIDENCIAL
Subcategoría	1	Descripción	RESIDENCIAL
Categoría anterior	2	Descripción	RESIDENCIAL
Subcategoría anterior	1	Descripción	RESIDENCIAL
Est. suspensión	1	Descripción	SIN SUSPENSION
Est. corte	1	Descripción	<b>CONEXION</b>
Est. financ.	6	Descripción	SALDO PENDIENTE
Estado anterior	-1	Descripción	-----
Tipo susc	1	Descripción	NORMAL
Tipo de factura	3	Nombre	FACUTRA ELECTRÓNICA
Tipo figuración	1	Descripción	FIGURA EN GUIA
Nombre	JOSE ANTONIO BRAVO MORA		
Tel.anterior	-1	Teléfono facturable	0

- Nemónico FSUS.- Consulta por suscriptores, el código de suscriptor se lo obtiene de la forma anterior ACMT
  - A. Consulta por numero de suscripción
  - B. Datos comerciales del contrato, periodo y ciclo de facturación, estado del servicio, saldo total

**A**

Teléfono:	42864397	Conform:
Suscriptor:	6922668	
Provincia:	9 GUAYAS	
Localidad:	238 GUAYAQUIL	
Nombre:	JOSE ANTONIO BRAVO MORA	
Dirección:	COOP. 5 DE JUNIO 0 MZ D	
Est Financ:	6 SALDO PENDIENTE	
Est Serv:	1 INSTALADO	

**B**

**Suscriptores (fsus)**

Datos de facturación		Datos básicos del suscriptor																																																													
<b>Suscripciones</b> <table border="1"> <tr> <td>Código suscripción</td> <td>6922668</td> <td>Nombre</td> <td>JOSE ANTONIO BRAVO MORA</td> </tr> <tr> <td>Fecha de ingreso</td> <td>12-07-2016</td> <td>Ruta</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Fecha de retiro</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Ciclo</td> <td>2</td> <td>Descripción</td> <td>PERIODO 28 -TERM 7,8,9, LOCUT</td> </tr> <tr> <td>Estado</td> <td>6</td> <td>Descripción</td> <td>SALDO PENDIENTE</td> </tr> <tr> <td>Estado anterior</td> <td>5</td> <td>Descripción</td> <td>AL DIA EN PAGO</td> </tr> <tr> <td>Saldo pendiente</td> <td>34.05</td> <td>A favor</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td>Saldo anterior</td> <td>40.19</td> <td>Procesado</td> <td>N</td> </tr> <tr> <td>Estados de cuenta vencidos</td> <td>2</td> <td>Valor anticipos</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Cuentas con saldo</td> <td>2</td> <td>No. proceso</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Servicios suscritos con saldo</td> <td>1</td> <td>En reclamo</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Pagos</td> <td></td> <td>Pago no abonado</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td>Cuentas de cobro</td> <td></td> <td>Reclamos en investigación</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Estatos de cuenta</td> <td></td> <td>Datos para cobro</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Servicios</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>				Código suscripción	6922668	Nombre	JOSE ANTONIO BRAVO MORA	Fecha de ingreso	12-07-2016	Ruta		Fecha de retiro				Ciclo	2	Descripción	PERIODO 28 -TERM 7,8,9, LOCUT	Estado	6	Descripción	SALDO PENDIENTE	Estado anterior	5	Descripción	AL DIA EN PAGO	Saldo pendiente	34.05	A favor	0.00	Saldo anterior	40.19	Procesado	N	Estados de cuenta vencidos	2	Valor anticipos		Cuentas con saldo	2	No. proceso	6	Servicios suscritos con saldo	1	En reclamo		Pagos		Pago no abonado	0.00	Cuentas de cobro		Reclamos en investigación		Estatos de cuenta		Datos para cobro		Servicios			
Código suscripción	6922668	Nombre	JOSE ANTONIO BRAVO MORA																																																												
Fecha de ingreso	12-07-2016	Ruta																																																													
Fecha de retiro																																																															
Ciclo	2	Descripción	PERIODO 28 -TERM 7,8,9, LOCUT																																																												
Estado	6	Descripción	SALDO PENDIENTE																																																												
Estado anterior	5	Descripción	AL DIA EN PAGO																																																												
Saldo pendiente	34.05	A favor	0.00																																																												
Saldo anterior	40.19	Procesado	N																																																												
Estados de cuenta vencidos	2	Valor anticipos																																																													
Cuentas con saldo	2	No. proceso	6																																																												
Servicios suscritos con saldo	1	En reclamo																																																													
Pagos		Pago no abonado	0.00																																																												
Cuentas de cobro		Reclamos en investigación																																																													
Estatos de cuenta		Datos para cobro																																																													
Servicios																																																															

**C**

**D**

C. FSUS – FOPA, en esta ventana se pude observar la entidad de recaudo usada por el cliente para realizar el pago

C

Consulta de pagos por suscriptor (fopa)

Suscriptor	
Código suscripción	6922668
Saldo pendiente	34.05
A favor	0.00
Nombre	JOSE ANTONIO BRAVO MORA
Estados de cuenta vencidos	2
SUSCNUSA	

Pagos

Cupón	Fecha de pago	Entidad de recaudo	Sucursal de recaudo	Conciliación	Valor del pago	
435346063	28-06-2017	WESTERN UNION EN LI	RECAUDO EN LINEA	70628	37.00	 
428207372	25-05-2017	WESTERN UNION EN LI	RECAUDO EN LINEA	70525	30.42	 
425888615	08-05-2017	WESTERN UNION EN LI	RECAUDO EN LINEA	70508	35.98	 
420417644	04-04-2017	WESTERN UNION EN LI	RECAUDO EN LINEA	70404	29.03	 
418621615	17-03-2017	WESTERN UNION EN LI	RECAUDO EN LINEA	70317	33.83	 
411654286	03-02-2017	WESTERN UNION EN LI	RECAUDO EN LINEA	70203	36.43	 
407157151	28-12-2016	WESTERN UNION EN LI	RECAUDO EN LINEA	61228	30.58	 

D. En esta ventana se puede visualizar si el medio de pago es por ventanilla o débito bancario, así como el número de cuenta bancaria registrada para la transacción

D

Consulta de datos de cobro (fcao)

Datos de cobro Cuenta bancaria

**Datos de cobro**

Código	7573879	Nombre	VENTANILLA
Tipo	VT	Descripción	.....
Formato envío factura	..		
Dirección de cobro	COOP. 5 DE JUNIO O MZ D2 SOLAR 21		
E-mail de cobro			

**Tipo listado generado**

Provincia	9	Descripción	GUAYAS
Localidad	238	Descripción	GUAYAQUIL
Código barrio	175	Descripción	GUAYAQUIL

**Zona postal de cobro**

Provincia	9	Descripción	GUAYAS
Localidad	238	Nombre	GUAYAQUIL
Zona postal	-1	Descripción	.....

**Nemónico ACMT.**- Consulta que permite validar el estado de facturación de un servicio fijo, reclamos del servicio, suplementarios, peticiones, suspensiones y retiros, cuentas de cobro, reclamos de facturación, convenios y planes flexibles

- A. Se puede realizar una consulta con el número telefónico, anipagador, virtual o dumi
- B. Indica si el servicio cuenta con un saldo pendiente
- C. Indica el estado de corte que puede ser: 1 conexión, 3 suspendido parcialmente, 5 suspendido totalmente, 90 trámite de retiro temporal, 92 retiro definitivo
- D. Estado de suspensión que puede ser: 1 sin suspensión, 3 suspendido
- E. Muestra el ciclo y periodo de facturación
- F. Reclamos del servicio, donde se puede consultar el estado de una orden de reparación

**A Consulta maestra telefónica (acmt)**

Teléfono:	42864397	Conform. PBX	Cédula o Ruc:	0912340098	Tipo Cliente:		SERVICIO NORMAL
Suscriptor:	6922668		Categoría:	2 RESIDENCIAL	Ejecutivo Cta:		-1 -----
Provincia:	9 GUAYAS		Categ. Ant:	2 RESIDENCIAL	Subcategoria:		1 RESIDENCIAL
Localidad:	238 GUAYAQUIL		Central:	3817 PRIMAVERA	Ciclo Fact:		2 PERIODO 28 -TERM 7,8,9, LOI
Nombre:	JOSE ANTONIO BRAVO MORA						
Dirección:	COOP. 5 DE JUNIO 0 MZ D2 SOLAR 2						
B Est Financ:	6 SALDO PENDIENTE		Est Corte:	1 CONEXION	D Cliente Evo:		<input type="checkbox"/>
Est Serv:	1 INSTALADO		Est Tecn:	1 EN SERVICIO	Possible Evo:		<input checked="" type="checkbox"/>
C				Est Susp:		1 SIN SUSPENSION	Total a pagar:
							34.05
F	RECLAMOS DEL SERVICIO	SUPLEMENTARIOS	PETICIONES	SUSPENSIONES Y RETIROS			
No Daño:		31205249	Fecha Reclamo:		26-09-2016		
Est Daño:		4 ATENDIDO	Diagnóstico:		5 ABIERTOS HILOS A-B		
Operador:		-1 -					
<b>Ordenes de Trabajo por Reclamo de Servicio</b>							
Loc	Orden	Trab	Descripción	Grupo	Est	Descripción	Fec Leg
			-				

G. Muestra peticiones del tipo: 2 traslado línea normal, 4 cambio de numero, 8 transferencia técnica, 15 Instalación LP permanente, 16 Traslado LP

Consulta maestra telefónica (acmt)

Teléfono:	42864397	Conform. PBX	Cédula o Ruc:	0912340098	Tipo Cliente:		SERVICIO NORMAL		
Suscriptor:	6922668		Categoría:	2 RESIDENCIAL	Ejecutivo Cta:		-1	-----	
Provincia:	9 GUAYAS		Categ. Ant:	2 RESIDENCIAL	Subcategoria:		1	RESIDENCIAL	
Localidad:	238 GUAYAQUIL		Central:	3817 PRIMAVERA	Ciclo Fact:		2	PERIODO 28 -TERM 7,8,9, LOI	
Nombre:	JOSE ANTONIO BRAVO MORA								
Dirección:	COOP. 5 DE JUNIO 0 MZ D2 SOLAR 21								
Est Financ:	6 SALDO PENDIENTE		Est Corte:	1 CONEXION	Cliente Evo:		<input type="checkbox"/>	Possible Evo:	<input checked="" type="checkbox"/>
Est Serv:	1 INSTALADO		Est Tecn:	1 EN SERVICIO	Est Susp:		1 SIN SUSPENSION	Total a pagar:	34.05

Provincia:	9 GUAYAS	Localidad:	238 GUAYAQUIL	Petición:	6587181
Tipo:	6 LINEA NUEVA	Fecha Ing:	12/07/2016	Cambios de Número	
Estado:	6 ATENDIDO	Fecha Ins:		No Nuevo:	
Causa No. Asig.: -1 -----					
No. Instalación: -1 -----					

H. Muestra información sobre las cuentas de cobro mensual, factura, valor total vencido, fecha y hora de pago, medio de pago (debito bancario, ventanilla), descripción de valores cargados a la factura (DB Debito, CR Crédito, PA Pago, RD Reclamo debito, AD Atención debito)

**Consulta maestra telefónica (acmt)**

Teléfono:	42864397	Conform. PBX	Cédula o Ruc:	0912340098	Tipo Cliente: SERVICIO NORMAL				
Suscriptor:	6922668		Categoría:	2 RESIDENCIAL	Ejecutivo Cta:	-1 -----			
Provincia:	9 GUAYAS		Categ. Ant:	2 RESIDENCIAL	Subcategoria:	1 RESIDENCIAL			
Localidad:	238 GUAYAQUIL		Central:	3817 PRIMAVERA	Ciclo Fact:	2 PERIODO 28 -TERM 7,8,9, LOI			
Nombre:	JOSE ANTONIO BRAVO MORA					Cliente Evo:	<input type="checkbox"/>	Possible Evo:	<input checked="" type="checkbox"/>
Dirección:	COOP. 5 DE JUNIO 0 MZ D2 SOLAR 21					Est Susp:	1 SIN SUSPENSION	Total a pagar:	34.05
Est Financ:	6 SALDO PENDIENTE	Est Corte:	1 CONEXION						
Est Serv:	1 INSTALADO	Est Tecn:	1 EN SERVICIO						

**SUPLEMENTARIOS**    **PETICIONES**    **SUSPENSIONES Y RETIROS**    **CUENTAS DE COBRO**

Cuenta de cobro:	515472672	Año:	2017	Mes:	6	Saldo:	28.25
Factura:	496143110	Total:	30.86	Abono:	2.61	Fecha y Hora de Pago:	28/06/2017 18:25:20
				Apli. Saldo a Favor: Base Imponible: 27.62			
				Medio de Pago: VT VENTANILLA			

**Cargos por Cuenta de Cobro**

Conc	Descripción	Sig	Fecha	Valor	Iva	Ent. Recaudo
1	PENSION BASICA	DB	23/06/2017 20:40:16	4.75	.57	
3	LLAMADA LOCAL CON DETALLE	DB	23/06/2017 20:45:09	.09	.01	
27	DESCUENTO MINUTOS INCLUIDOS	CR	24/06/2017 04:10:52	.09	.01	

- I. Reclamos de facturación registrados a un numero de cuenta cobro que hace referencia a una factura X

**Consulta maestra telefónica (acmt)**

Teléfono:	42864397	Conform. PBX	Cédula o Ruc:	0912340098	Tipo Cliente:		SERVICIO NORMAL
Suscriptor:	6922668		Categoría:	2 RESIDENCIAL	Ejecutivo Cta:		-1 -----
Provincia:	9 GUAYAS		Categ. Ant:	2 RESIDENCIAL	Subcategoria:		1 RESIDENCIAL
Localidad:	238 GUAYAQUIL		Central:	3817 PRIMAVERA	Ciclo Fact:		2 PERIODO 28 -TERM 7,8,9, LOI
Nombre:	JOSE ANTONIO BRAVO MORA						
Dirección:	COOP. 5 DE JUNIO 0 MZ D2 SOLAR 21						
Est Financ:	6 SALDO PENDIENTE	Est Corte:	1 CONEXION	Cliente Evo:		<input type="checkbox"/>	Possible Evo: <input checked="" type="checkbox"/>
Est Serv:	1 INSTALADO	Est Tecn:	1 EN SERVICIO	Est Susp:		1 SIN SUSPENSION	Total a pagar: 36.43

PETICIONES | SUSPENSIONES Y RETIROS | CUENTAS DE COBRO | RECLAMOS FACTURACION

Reclamo:	351457	Cuenta Cobro:	478837154	Fecha Rec:	15/07/2017
----------	--------	---------------	-----------	------------	------------

Cargos reportados por Reclamo

Signo	Cargo	Conc	Descripción	Valor	Est	Descripción
DB	55	29	LLAMADA A CLARO AUTOMATICA	9.45	1	EN INVESTIGACION

## J. Convenios de pago sobre un valor vencido

**Consulta maestra telefónica (acmt)**

Teléfono:	22661290	Conform. PBX	Cédula o Ruc:	1706636303	Tipo Cliente: SERVICIO NORMAL																					
Suscriptor:	1380071		Categoría:	2 RESIDENCIAL	Ejecutivo Cta:	-1																				
Provincia:	17 PICHINCHA		Categ. Ant:	-1 NO APLICA	Subcategoria:	1 RESIDENCIAL																				
Localidad:	31 QUITO		Central:	159 VILLAFLORA 3	Ciclo Fact:	8 PERIODO 14 - TERMINADO 0;																				
Nombre:	RIVADENEIRA ZAMBRANO RITA NARCISA																									
Dirección:	AV. GRAL. ALBERTO ENRIQUEZ -S8 268 Y AV RODRIGO DE CHAVEZ																									
Est Financ:	6 SALDO PENDIENTE	Est Corte:	3	SUSPENDIDO PARCIALMENTE																						
Est Serv:	1 INSTALADO	Est Tecn:	1	EN SERVICIO																						
CUENTAS DE COBRO		RECLAMOS FACUTRACION		CONVENIOS		PLANES FLEXIBLES																				
<table border="1"> <tr> <td>Código:</td> <td>3604733</td> <td>Concepto:</td> <td>103 CONVENIO LLA</td> </tr> <tr> <td>Valor Total:</td> <td>.02</td> <td>Valor Cuota:</td> <td>.02</td> </tr> <tr> <td>Fecha de Firma del Convenio:</td> <td>05/08/2009</td> <td>Número de Cuotas:</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Signo:</td> <td>DB</td> <td>Cuota Inicial:</td> <td>.02</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Saldo:</td> <td>.01</td> </tr> </table>							Código:	3604733	Concepto:	103 CONVENIO LLA	Valor Total:	.02	Valor Cuota:	.02	Fecha de Firma del Convenio:	05/08/2009	Número de Cuotas:	1	Signo:	DB	Cuota Inicial:	.02			Saldo:	.01
Código:	3604733	Concepto:	103 CONVENIO LLA																							
Valor Total:	.02	Valor Cuota:	.02																							
Fecha de Firma del Convenio:	05/08/2009	Número de Cuotas:	1																							
Signo:	DB	Cuota Inicial:	.02																							
		Saldo:	.01																							

K. Peticiones de retiro de línea que pueden ser: 2 traslado línea normal, 4 cambios de número, 8 transferencia técnica, 10 Retiro de línea

**Consulta maestra telefónica (acmt)**

Teléfono:	72301794	Conform. PBX	Cédula o Ruc:	1900219682	Tipo Cliente:	SERVICIO NORMAL	
Suscriptor:	2625337		Categoría:	2 RESIDENCIAL	Ejecutivo Cta:	-1	-----
Provincia:	19 ZAMORA CHINCHIPE		Categ. Ant:	2 RESIDENCIAL	Subcategoria:	1	RESIDENCIAL
Localidad:	1274 YANTZAZA		Central:	4450 YANZATZA (NGYE)	Ciclo Fact:	4	PERIODO 7 - ALEDAÑOS
Nombre:	SUQUISUPA RAMON BENITO ERALDO						
Dirección:	PRIMERO DE MAYO 0 Y SAN LORENZO						
Est Financ:	5 AL DIA EN PAGO	Est Corte:	1 CONEXION	Cliente Evo:	<input type="checkbox"/>	Possible Evo:	<input checked="" type="checkbox"/>
Est Serv:	1 INSTALADO	Est Tecn:	1 EN SERVICIO	Est Susp:	1 SIN SUSPENSION	Total a pagar:	0

**RECLAMOS DEL SERVICIO** | **SUPLEMENTARIOS** | **PETICIONES** | **K SUSPENSIONES Y RETIROS**

Provincia:	19 ZAMORA CHINCHIPE	Localidad:	1992 EL PANGUI	Petición:	6182
Tipo:	10 RETIRO DE LINEA	Est Pet:	6 ATENDIDO		
Fec Petición:	29/09/2016	Fec Activación:		Tipo:	D
Observación:	Cancelación del Contrato por Falta de Pago				

# Detalle de facturación

En el caso que se requiera proporcionar información sobre el detalle de la factura emitida, se lo realizara mediante el transaccional OPEN.

Pasos a seguir:

1. Accedo al nemónico **ACMT** desde OPEN
2. Ingreso el anipagador/número virtual en el campo Teléfono y presiono **F8**

En el campo **Mes** podemos seleccionar el mes a revisar la factura.

En el campo **Cargas por Cuenta de Cobro** podemos verificar la descripción y valor cargado a la factura.

Teléfono: 23396757	Conform. PBX: 1714302856	Tipo Cliente: SERVICIO NORMAL	
Suscriptor: 5076101	Categoría: 2 RESIDENCIAL	Ejecutivo Cta: 1	Subcategoria: 7 XDSL-RESIDENCIAL
Provincia: 17 PICHINCHA	Categ. Ant: 2 RESIDENCIAL	Ciclo Fact: 1 PERIODO 21-TERMINADOS 4	
Localidad: 31 QUITO	Central: 801 PISULI (NQU1)		
Nombre: MOPOSA MINDA SANTIAGO DANIEL			
Dirección: CALLE 15 830L Y CALLE 1 CALLE 15			
Est Financ: 6 SALDO PENDIENTE	Est Corte: 1 CONEXION	Cliente Evo: <input type="checkbox"/>	Possible Evo: <input checked="" type="checkbox"/>
Est Serv: 1 INSTALADO	Est Tecn: 1 EN SERVICIO	Est Susp: 1 SIN SUSPENSION	Total a pagar: 56.62

SUPLEMENTARIOS	PETICIONES	SUSPENSIONES Y RETIROS	CUENTAS DE COBRO																
<table border="1"><tr><td>Cuenta de cobro: 526172729</td><td>Año: 2017</td><td>Mes: 9</td><td></td></tr><tr><td>Factura: 502129762</td><td>Total: 56.64</td><td>Abono: .02</td><td>Saldo: 56.62</td></tr><tr><td>Fecha y Hora de Pago: 19/09/2017 15:05:54</td><td>Apl. Saldo a Favor: </td><td>Base Imponible: 52.77</td><td></td></tr><tr><td>Medio de Pago: VT VENTANILLA</td><td></td><td></td><td></td></tr></table>				Cuenta de cobro: 526172729	Año: 2017	Mes: 9		Factura: 502129762	Total: 56.64	Abono: .02	Saldo: 56.62	Fecha y Hora de Pago: 19/09/2017 15:05:54	Apl. Saldo a Favor:	Base Imponible: 52.77		Medio de Pago: VT VENTANILLA			
Cuenta de cobro: 526172729	Año: 2017	Mes: 9																	
Factura: 502129762	Total: 56.64	Abono: .02	Saldo: 56.62																
Fecha y Hora de Pago: 19/09/2017 15:05:54	Apl. Saldo a Favor:	Base Imponible: 52.77																	
Medio de Pago: VT VENTANILLA																			

Cargas por Cuenta de Cobro						
Conc	Descripción	Sig	Fecha	Valor	Iva	Ent. Recaudo
1	PENSION BASICA	DB	16/09/2017 23:41:25	.62	.74	
3	LLAMADA LOCAL CON DETALLE	DB	16/09/2017 23:48:42	.89	.11	
3	LLAMADA NACIONAL AUTOMATICA	DB	16/09/2017 23:48:42	.64	.08	



# VISITAS TÉCNICAS



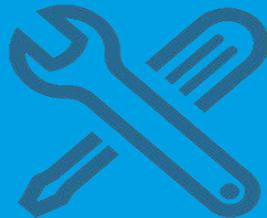
## Nemónicos:

- **MCRR** Revisión de Visitas Técnicas
- **MRRE** Generar órdenes de reparación

Las visitas técnicas tienen un tiempo de atención de 24 a 48 horas y se deben generar solo en casos en los que se requiera la revisión física del servicio, tales como:

- Daño canal de voz y datos
- Módem dañado / quemado - QMD
- Problemas en los parámetros de línea – PRED
- Interferencia de servicios - IDS
- Módem Desenganchado – MDES
- Verificar Cruzada – VC
- Cobertura WIFI – WFC
- Cliente con discapacidad o tercer edad - CNRP
- Línea sin tono – ST
- Ruído en la línea telefónica





# TIPOS DE VISITAS TÉCNICAS



**Visitas Dentro de Tiempo:** Cuando al validar en el transaccional que la fecha en la que fue ingresada la orden de reparación se encuentra dentro de 24 a 48 horas, se deberá informar al cliente que la visita aún se encuentra vigente y se deberá aplicar el script de tiempos de espera de visitas técnicas.

**Visitas Fuera de Tiempo:** Cuando al validar en el transaccional que la fecha en la que fue ingresada la orden de reparación se encuentra pasada las 48 horas, el caso deberá ser escalado mediante correo electrónico a la zona con la correspondiente captura de pantalla.

**Visitas Recurrentes:** Una visita técnica es recurrente, cuando se haya presentado de dos a tres órdenes de reparación en adelante por un mismo concepto en el mismo mes. En estos casos el caso deberá ser escalado al nivel 2 para que se dé un seguimiento y solución al problema reportado por el cliente en reiteradas ocasiones.

# NEMÓNICO MRRE – INGRESO DE VISITAS TÉCNICAS



## Pasos para generar una orden de reparación por OPEN

- A. Para el registro de un incidente para internet se deberá usar el numero de servicio (piloto) y para un reporte telefónico se deberá registrar con el número de splitter.
- B. Tipo de daño:
  - ✓ Para servicio de internet se debe usar el código 11 daño en LP, 16 daño en equipo, 19 visita técnica con cargo.
  - ✓ Para telefonía se puede usar: 1 no hay tono, 4 línea cruzada, 6 ruido línea, esto dependerá del diagnostico o pruebas realizadas con el usuario.
- C. La observación o descripción del problema identificado mediante el [código de visita](#).
- D. Retirar el check.
- E. En esta ventana se registraran los datos de la persona que reporta el problema o de contacto, se incluye dos números de contacto o fijo

Registro reclamos (mrre\_1)

<b>Datos a registrar</b>	<b>Resultado del registro</b>
A Número 2084593 Fecha 15-07-2017 15:49	Código
B Tipo 11 DAÑO EN LP	Estado
C Observación MODEM DESENGANCHADO // LLAMAR AN ...	Veces reportadas
D <input type="checkbox"/> Imprimir Comprobante	
<b>Procesar reclamo</b> <b>Cambiar tipo daño</b> <b>Probar línea</b> <b>Cancelar</b>	
<b>Reclamos</b>	
Suscripción	Veces reportadas
Servicio	Daño masivo
Tipo	Estado
Observación	
<b>Par caja</b>	
Distribuidor	Distribuidor
Armario	Listón
Par	Par
<b>Par listón</b>	
Caja	
<b>Cana</b>	
Panel	
Sistema	
Canal	
<b>Observaciones de la reparación</b>	
Observación	
Reparación	

E Información adicional de registro de daños (mirr)

<b>Información adicional del registro de reclamos</b>	
Código daño 32321471	Veces reportadas 1
Nombre del solicitante JOSE ANTONIO BRAVO MORA	
Teléfono del contacto	
Nombre del contacto JOSE ANTONIO BRAVO MORA	
<b>Datos Adicionales del Suscriptor</b>	
Número Telefónico 1 04	986905504
Número Telefónico 2 01	042028106
Usuario del Servicio D	Dueño
Aceptar	

# NEMÓNICO MRRE – INGRESO DE VISITAS TÉCNICAS

Cnt

## F. Para finalizar el registro

**Registro reclamos (mrre\_1)**

<b>Datos a registrar</b>		<b>Resultado del registro</b>	
Número	2084593	Fecha	15-07-2017 00:00
Tipo	11 DAÑO EN LP	Estado	9 CON ORDENES GENE
Observación	MODEM DESENGANCHADO // LLAMAR AN		
<input type="checkbox"/> Imprimir Comprobante			
<b>Procesar reclamo</b>		<b>Cambiar tipo daño</b>	<b>Probar línea</b>
<b>Daño</b>		<b>Mas datos</b>	<b>Servicios suplementarios</b>
<b>Reclamos</b>		<b>Pbx</b>	
Suscripción Servicio Tipo Observación		JOSE ANTONIO BRAVO MORA SERVICIO LP DAÑO EN LP MODEM DESENGANCHADO // LLAMAR ANTES DE IR	Veces reportadas Daño masivo Estado 9 CON ORDENES GENERADAS
<b>Par caja</b>		<b>Par listón</b>	<b>Cana</b>
Distribuidor Armario Par	3817 PRIMAVERA (DURAN) B2 1	Distribuidor Listón Par	3817 181 4
<b>Observaciones de la reparación</b>			
Observación: SISTEMAS Reparación: -			

# CONSULTA DE VISITA TÉCNICA MCRR

Cnt

## Nemónico MCRR.-

A

Código y fecha de ingreso de orden

B

Usuario que genera la orden, tipo de daño, estado de la solicitud, central

C

Observación, primer diagnóstico, referencia de la orden

D

Fecha de ingreso de orden, fecha de atención, tipo de reparación, observación de atención

**Consulta registro reclamo (mcrr)**

<b>Registro</b>	<b>Más información</b>
<b>Número de servicio</b>	
Número 2084593 JOSE ANTONIO BRAVO	
Dirección COOP. 5 DE JUNIO 0 MZ D2 SOLAR 21	
<b>Suscripción</b>	
Id suscriptor 0912340098 JOSE ANTONIO Teléfono auxiliar 994454893	
<b>Cliente</b>	
Id cliente 0912340098 JOSE ANTONIO BRAVO MORA	
<b>Servicio</b>	
Servicio 98 SERVICIO LP	
<b>Datos del registro del daño</b>	
A	Código 32321471 Fecha 15-07-2017 15:49:34 Daño masivo -1 Veces reportadas 2
B	Operador 3948 DANNY JOSUE MENDOZA ALVARADO Tipo 11 DAÑO EN LP Estado 9 CON ORDENES GENERADAS Central 174 EQUIPOS ESPECIALES
C	Observación MODEM DESENGANCHADO // LLAMAR ANTES DE IR
<b>Historico cambios de tipo de daño</b>	
<b>Historico de operadores</b>	
<b>Diagnósticos</b>	
D	Reparaciones Información adicional Información del servicio Imprimir Comprobante

**Log de reparaciones por diagnóstico (mcir)**

Daño	Diagnóstico	Fecha	Reparación	Fecha	Operador	Reparador	Localizac.	Causa	C. pendiente
34059576	-1	17-06-2017	253	18-06-2017	945	1041	-1	-1	-1

**Descripciones**

Tipo de reparación CONFIGURACION STB	Localización del daño
Diagnóstico	Causa
Operador	Causa pendiente
Reparador	

**Observaciones**

Diagnóstico CONFIGURACIÓN STB
Reparador
Observación

# Códigos de Reparación:



Descripción de los códigos de reparación,  
de acuerdo a los causales de reparación  
utilizados por los técnicos.



# Códigos de Reparación



En esta guía se presenta:

- Códigos de reparación.
- Descripción de cuando se debe utilizar cada código de reparación.
- Descripción de observaciones que debe colocar el técnico en el sistema transaccional, al momento de legalizar una orden de reparación, con la finalidad de retroalimentar el registro de reparación.
- Acciones técnicas que deberán ejecutarse.
- Afectación.

# PRINCIPALES CAMBIOS



Actualización de los siguientes códigos para el uso en reparaciones **GPON**:



COD	CAUSAL
<b>40</b>	REPARADO DISTRIBUIDOR / <b>ODF</b>
<b>50</b>	REPARADO EN RED PRIMARIA / <b>FEEDER</b>
<b>51</b>	REPARADO EN ARMARIO / <b>FDH</b>
<b>60</b>	REPARA RED SECUN / <b>DISTRIBUCION</b>
<b>70</b>	REPARADO LINEA / <b>DISPERSION</b>

# PRINCIPALES CAMBIOS



Definición de observaciones específicas para el uso adecuado de los códigos:

COD	CAUSAL
114	REPARA CONFG MODEM XDSL/WIX/ONT

DESCRIPCIÓN (Cuando Usar)	TEXTO EN CAMPO DE OBSERVACIÓN
<b>1.</b> Desconfigurado Cuando el cliente manipula la configuración del equipo Cuando el modem se encuentra inhibido Cuando Contac Center manipuló remotamente los equipos y no resolvió el problema	1. d
<b>2.</b> Cuando el servicio se encuentra en buen estado y el cliente solo requiere el cambio de clave WIFI	2. c
<b>3.</b> Otro problema	3. o

**OBSERVACION:** Para todos los escenarios se debe realizar obligatoriamente;

- Verificar parámetros eléctricos/ópticos sean los adecuados.
- Confirmar que cliente se encuentre con servicio

# PRINCIPALES CAMBIOS



Definición de observaciones específicas para el uso adecuado de los códigos:

COD	CAUSAL
200	CAMBIO DE MODEM XDSL/WIMAX/ONT

DESCRIPCIÓN (Cuando Usar)	TEXTO EN CAMPO DE OBSERVACIÓN
1. Cuando equipo se encuentre quemado	1. MODEM/ONT QUEMADO
2. Cuando se presenta una falla en el equipo terminal	2. INDICAR LA FALLA QUE PRESENTA

# PRINCIPALES CAMBIOS



Los códigos eliminados:

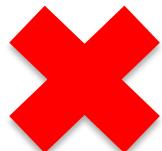


COD	CAUSAL
<b>206</b>	PUERTO/TARJE DAÑO/SIN REPUESTO
<b>207</b>	RESETEO DE EQUIPO
<b>212</b>	MODEM DESCONFIGURADO

# PRINCIPALES CAMBIOS



Los códigos eliminados:



COD	CAUSAL
76	REPARADO CANAL DE VOZ
75	REPROGRAMADO ENLACE TRONCAL
83	REPARADA TARJETA ABONADO SMD30
93	REPARADO EQUIPO DE TRANSMISIÓN
94	REPARADO RDSI
97	REPARADO RED INTELIGENTE
104	REPARADO CANALIZACIÓN
109	REPARADO ENLACE
110	REPARADO FIBRA
111	REPARADO NUBE
112	REPARADO PRUEBA BER
205	DAÑO FIBRA OPTICA
213	REPARADO CANAL DE DATOS

# PRINCIPALES CAMBIOS



Creación de los siguientes códigos:

COD	CAUSAL
<b>274</b>	CAMBIO DE FUENTE DE ENERGIA



DESCRIPCIÓN (Cuando Usar)	GESTION TÉCNICA (Recomendaciones Básicas )	AFFECTACIÓN	AMBITO DE APLICACIÓN
<b>Cuando la fuente de energía del modem/ ONT presente daño y se cambie la misma</b>	1. Verificar que los parámetros eléctricos/ópticos sean adecuados 2. Verificar status de fuente 3. Cambiar la fuente.	Efectiva	TF-BA

# PRINCIPALES CAMBIOS



Creación de los siguientes códigos:

COD	CAUSAL
<b>275</b>	CAMBIO DE PATCH CORD



DESCRIPCIÓN (Cuando Usar)	GESTION TÉCNICA (Recomendaciones Básicas )	AFECTACIÓN	AMBITO DE APLICACIÓN
<b>GPON:</b> Cuando el patch cord presenta daño y tiene que ser remplazado	1. Verificar que los parámetros eléctricos/ópticos sean adecuados 2. Verificar status de patch cord óptico 3. Cambiar patch cord	Efectiva	TF-BA

# PRINCIPALES CAMBIOS



Creación de los siguientes códigos:

COD	CAUSAL
<b>276</b>	REQUIERE VERIFICACIÓN



DESCRIPCIÓN (Cuando Usar)	TEXTO EN CAMPO DE OBSERVACIÓN	GESTION TÉCNICA (Recomendaciones Básicas )	AFFECTACIÓN	AMBITO DE APLICACIÓN
Cuando para estabilizar el servicio, se requiere modificar la velocidad, luego de un análisis de los parámetros eléctricos, bucle en campo y del soporte de O&M Plataformas de Acceso.	VELOCIDAD: XXX MBPS	1. Verificar parámetros eléctricos 2. Verificar bucle de abonado 3. Configurar la velocidad 4. Confirmar que el cliente se encuentre con servicio 5. Registrar los parámetros eléctricos, distancia al Distribuidor/nodo desde abonado (resistencia de bucle). Parámetros del módem	Efectiva	TF-BA

# DETALLE DE CÓDIGOS DE REPARACIÓN



COD	CAUSAL	ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN (Cuando Usar)	TEXTO EN CAMPO DE OBSERVACIÓN	GESTIÓN TÉCNICA (Recomendaciones Básicas )	AFFECTACIÓN	AMBITO DE APLICACIÓN
30	RED INTERNA EXTENCIÓN CON DAÑO	Sin modificación	Cuando la red interna del cliente se encuentra con daño ( puede ser en edificios - conjuntos) y no existe la forma de reparar así como la de no poder ubicar una línea provisional	N/A	1. Verificar parámetros eléctricos/ópticos. 2. Indicar y exigir al cliente que repare el daño.	No Efectivas	TF -BA
32	EQUIPO TERMINAL DAÑO MALA CALI	Sin modificación	Cuando el aparato telefónico del cliente es de mala calidad, y por ende este produce inducción, o daño a la línea	N/A	1. Verificar parámetros eléctricos/ópticos sean los adecuados, sin el aparato telefónico del cliente 2. Indicar y exigir el cambio del equipo terminal.	No Efectivas	TF-BA
33	DIREC INCORECTA O POSIBL FRAUD	Sin modificación	Cuando el cliente realizó un traslado clandestino, es decir se llevó la línea telefónica, servicio BA o DTH , sin consentimiento y conocimiento de la empresa	N/A	1. Contactarse con el asistente de zona e indicar que el servicio no se encuentra en la dirección que indica la orden.	No Efectivas	TF -BA -DTH
35	REPARADO PLANTA INTERNA	Sin modificación	Casos en los que el técnico obtiene el soporte directo de O&M Centrales, y se resuelve el problema, el técnico de campo legaliza con este código.  El Técnico de campo re enruta la orden con código 43, y personal de O&M Centrales, en caso de detectar problemas y resolverlos debe legalizar con este código	N/A	N/A	Efectivas	TF-BA

# DETALLE DE CÓDIGOS DE REPARACIÓN



COD	CAUSAL	ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN (Cuando Usar)	TEXTO EN CAMPO DE OBSERVACIÓN	GESTIÓN TÉCNICA (Recomendaciones Básicas )	AFECTACIÓN	AMBITO DE APLICACIÓN
38	CASA U OFICINA CERRADA	Sin modificación	Cuando el cliente no contesta los teléfonos de contacto, celular u otros, así como en el domicilio no existe una persona que atienda	1. CONTACTO EQUIVOCADO 2. CONTACTO APAGADO 3. NO CONTESTA 4. CASA CERRADA	1. Llamar por 2 ocasiones al cliente  2.- Informar al Asistente de Zona para que realice nuevo intento de contacto con el cliente (2 ocasiones).  3. Verificar parámetros eléctricos/ópticos sean los adecuados.  4. Dejar Tarjeta de visita con contactos	No Efectivas	TF - BA - DTH
39	ABONADO NO PERMITE ACCESO	Sin modificación	Cuando el cliente u administrador de un edificio / conjunto, no permite el acceso al mismo.	1.NOMBRE DE LA PERSONA QUE NO PERMITE INGRESO	1. Solicitar e indicar al cliente ingrese nuevo reclamo cuando cuente con las respectivas autorizaciones de acceso.  2. Verificar parámetros eléctricos/ópticos sean los adecuados.  3. Notificar al Asistente de Zona que no se permitió el ingreso.  4.-Técnico debe indicar a cliente que vuelva a ingresar el daño, una vez solventado el inconveniente de inaccesibilidad	No Efectivas	TF-BA-DTH

# DETALLE DE CÓDIGOS DE REPARACIÓN



COD	CAUSAL	ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN (Cuando Usar)	TEXTO EN CAMPO DE OBSERVACIÓN	GESTION TÉCNICA (Recomendaciones Básicas )	AFFECTACIÓN	AMBITO DE APLICACIÓN
40	REPARADO DISTRIBUIDOR / ODF	Modificado	Cuando el daño se encontró en el distribuidor ( cruzada, fusible u otros)  Cuando el daño se encuentre en el ODF de planta externa GPON	PARA GPON  1. LIMPIEZA DE CONECTORES  2. CAMBIO DE CONECTORES  3. OTROS (INDICAR DAÑO)	1. Verificar parámetros eléctricos/ópticos sean los adecuados.  2. Revisar Cruzadas  3. Revisar Fusibles  4. Revisar Conectores  5. Identificar y solventar daño  6. Verificar que cliente se encuentre con servicio	Efectivas	TF-BA
50	REPARADO EN RED PRIMARIA /FEEDER	Modificado	Cuando el daño se encuentra en la red primaria (entre el distribuidor - armario)/ FEEDER	N/A	1. Verificar parámetros eléctricos/ópticos sean los adecuados.  2. Identificar y solventar daño.  3. Verificar que cliente se encuentre con servicio	Efectivas	TF-BA
51	REPARADO EN ARMARIO / FDH	Modificado	Cuando el daño se encontró en el Armario ( cruzada, fusible u otros)	PARA GPON  1. LIMPIEZA DE CONECTORES  2. CAMBIO DE CONECTORES  3. OTROS (INDICAR DAÑO)	1. Verificar parámetros eléctricos/ópticos sean los adecuados.  2. Revisar Cruzadas  3. Identificar y solventar daño  4. Verificar que cliente se encuentre con servicio	Efectivas	TF-BA

# DETALLE DE CÓDIGOS DE REPARACIÓN



COD	CAUSAL	ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN (Cuando Usar)	TEXTO EN CAMPO DE OBSERVACIÓN	GESTION TÉCNICA (Recomendaciones Básicas )	AFFECTACIÓN	AMBITO DE APLICACIÓN
60	REPARA RED SECUN / DISTRIBUCION	Modificado	Cuando el daño se encuentra en la red secundaria (entre el armario - caja/NAP)	<b>PARA GPON</b>  1.- REPARADO FIBRA  2. LIMPIEZA DE CONECTORES  3. CAMBIO DE CONECTORES  4. OTROS (INDICAR DAÑO)	1. Verificar parámetros eléctricos/ópticos sean los adecuados.  2. Identificar y solventar daño.  3.Verificar que cliente se encuentre con servicio	Efectivas	TF-BA
70	REPARADO LINEA / DISPERSION	Modificado	Cuando el daño se encontró entre la caja/NAP y entrada al domicilio del cliente	<b>PARA GPON</b>  CAMBIO DE CABLE DROP XX METROS	1. Verificar parámetros eléctricos/ópticos sean los adecuados.  2. Identificar y solventar daño  3.Verificar que cliente se encuentre con servicio	Efectivas	TF-BA
80	REPARADO RED INTERNA ABONADO	Sin modificación	Cuando se repara la red interna del abonado	PARTE DE LA RED INTERNA QUE SE ENCONTRO CON DAÑO (FDF, Roseta, cableado interno, extensiones, conectores)	1. Verificar parámetros eléctricos/ópticos sean los adecuados.  2. Identificar y solventar daño  3.Verificar que cliente se encuentre con servicio	Efectivas	TF-BA

# DETALLE DE CÓDIGOS DE REPARACIÓN



COD	CAUSAL	ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN (Cuando Usar)	TEXTO EN CAMPO DE OBSERVACIÓN	GESTION TÉCNICA (Recomendaciones Básicas )	AFFECTACIÓN	AMBITO DE APLICACIÓN
90	REPARADO EQUIPO MULTIPLEX /IAD	Sin modificación	Cuando se reparó o se reseteo el equipo multiplexor/IAD	BREVE DESCRIPCION DEL DAÑO	1. Identificar y solventar daño 2. Verificar que cliente se encuentre con servicio	Efectivas	TF
91	REPARADO MASIVO	Sin modificación	Cuando ingresaron ordenes de reparación antes que se ingrese el evento masivo en el sistema transaccional	TIPO DE EVENTO MASIVO CODIGO / NÚMERO DEL EVENTO MASIVO	N/A	Efectivas	TF-BA
92	DAÑO EQUIPO MULTIPLEXOR CLIENT	Sin modificación	Se está utilizando cuando el equipo multiplexor del cliente se encuentra con daño, y no se tiene repuestos o equipos para cambiarlo	N/A	1. Indicar y exigir la reparación o cambio del equipo	No Efectivas	TF
95	REPARADO TELEFONÍA INALÁMBRICA		Cuando se reparó, el servicio de telefonía inalámbrico, CDMA / SMD30	BREVE DESCRIPCION DEL DAÑO	1. Identificar y solventar daño 2. Verificar que cliente se encuentre con servicio	Efectivas	TF-BA
96	REPARADO E1	Sin modificación	Cuando se reparó el E1	N/A	1. Identificar y solventar daño 2. Verificar que cliente se encuentre con servicio	Efectivas	TF-BA
98	SECTOR /ARMARIO INACCESIBLE	Sin modificación	Cuando el daño se presenta, en algún segmento de última milla y no se puede acceder	INDICAR TIPO INACCESIBILIDAD	1.- Notificar al asistente de zona 2.-Técnico debe indicar a cliente que vuelva a ingresar el daño, una vez solventado el inconveniente de inaccesibilidad	No Efectivas	TF-BA

# DETALLE DE CÓDIGOS DE REPARACIÓN



COD	CAUSAL	ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN (Cuando Usar)	TEXTO EN CAMPO DE OBSERVACIÓN	GESTIÓN TÉCNICA (Recomendaciones Básicas )	AFFECTACIÓN	AMBITO DE APLICACIÓN
99	SERVICIO EN BUEN ESTADO	Sin modificación	Cuando una vez revisado el servicio, este no presenta problemas, y se encuentra en buen estado. Lentitud en el Internet. DTH: Cuando un cliente solicita ciertos paquetes de canales y no están activados.	1. INDICAR SI LE AYUDARON AL CLIENTE DESDE CONTAC CENTER A RESOLVER EL PROBLEMA 2. NOMBRE DEL CLIENTE QUE CONFIRMA SERVICIO EN BUEN ESTADO. 3.-CLIENTE NO REPORTO 4. LENTITUD 5.- CC ACTIVO PAQUETE (XXX: indicar tipo de paquete)	1. Verificar parámetros eléctricos/ópticos sean los adecuados.  2. Confirmar que cliente se encuentre con servicio  3. Solucionar con el contact center la activación del paquete de canales	Efectivas	TF-BA-DTH
103	REPARADO FIBRA OPTICA	Sin modificación	Uso exclusivo de Accesos Corporativos Cuando se ha reparado enlace de fibra óptica No utilizar para el segmento masivo GPON		1. Verificar parámetros ópticos sean los adecuados.  2. Confirmar que cliente se encuentre con servicio	Efectivas	TF-BA
113	DAÑO HACIA EL ISP	Sin modificación	Cuando el técnico integral se soportó en el Contact Center y le indicó que es problema es hacia el Isp, se debe indicar nombre de la persona que atendió en el Contact Center	1. ENGANCHADO NO NAVEGA 2. CONTAC CENTER NO CONTESTA 3. NOMBRE OPERADOR CC ATIENDE	1. Verificar parámetros eléctricos/ópticos sean los adecuados.	No Efectivas	TF-BA

# DETALLE DE CÓDIGOS DE REPARACIÓN



COD	CAUSAL	ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN (Cuando Usar)	TEXTO EN CAMPO DE OBSERVACIÓN	GESTION TÉCNICA (Recomendaciones Básicas )	AFFECTACIÓN	AMBITO DE APLICACIÓN
114	REPARA CONFIG MODEM XDSL/WIF/ ONT	Modificado	<p>1. Des configurado Cuando el cliente manipula la configuración del equipo Cuando el modem se encuentra inhibido Cuando Contac Center manipuló remotamente los equipos y no resolvió el problema</p> <p>2. Cuando el servicio se encuentra en buen estado y el cliente solo requiere el cambio de clave WIFI</p> <p>3. Otro problema</p>	<p>OBSERVACION; Para todos los escenarios se debe realizar obligatoriamente;</p> <p>1.Verificar parámetros eléctricos/ópticos sean los adecuados.</p> <p>2. Confirmar que cliente se encuentre con servicio</p> <p>1. d</p> <p>2. c</p> <p>3. o</p>	<p>1. Informar al cliente la situación y solicitar que no se manipule la configuración del modem.</p> <p>2. Realizar reconfiguración / reset del modem.</p> <p>1. Realizar cambio de clave WIFI, e informar al cliente la nueva contraseña</p> <p>1. Verificar bucle de abonado</p> <p>2. Verificar que el cliente disponga de la velocidad contratada</p>	Efectivas	TF-BA

# DETALLE DE CÓDIGOS DE REPARACIÓN



COD	CAUSAL	ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN (Cuando Usar)	TEXTO EN CAMPO DE OBSERVACIÓN	GESTION TÉCNICA (Recomendaciones Básicas )	AFECCIÓN	AMBITO DE APLICACIÓN
276	REQUIERE VERIFICACIÓN	Nuevo	Cuando para estabilizar el servicio, se requiere modificar la velocidad, luego de un análisis de los parámetros eléctricos, bucle en campo y del soporte de O&M Plataformas de Acceso.	VELOCIDAD: XXX MBPS	1. Verificar parámetros eléctricos 2. Verificar bucle de abonado 3. Configurar la velocidad 4. Confirmar que el cliente se encuentre con servicio 5. Registrar los parámetros eléctricos, distancia al Distribuidor/nodo desde abonado (resistencia de bucle). Parámetros del módem	Efectiva	BA
115	CAMBIO DE PUERTO DAÑO/ RESETEO	Sin modificación	Cuando existe daño en el puerto	INDICAR NUEVO PUERTO ASIGNADO	1. Verificar que los parámetros eléctricos/ópticos sean adecuados 2. Verificar status de puerto con soporte 3. Solicitar cambio de puerto y actualización en el sistema transaccional.	Efectivas	TF-BA
117	REPARADO CON AMPLIFICADOR WIFI	Sin modificación	Cuando el servicio se encuentra en buen estado y el cliente necesita más cobertura y se le instala el amplificador wifi	REPARADO CON AMPLIFICADOR	1. Verificar parámetros eléctricos/ópticos sean los adecuados. 2. Confirmar que cliente se encuentre con servicio	Efectivas	BA
118	DOMICILIO REQUIERE AMPLIF WIFI	Sin modificación	Cuando el servicio se encuentra en buen estado pero no se tiene una buena cobertura en las áreas específicas	REQUIERE AMPLIFICADOR	1. Verificar parámetros eléctricos/ópticos sean los adecuados. 2. Confirmar que cliente se encuentre con servicio	Efectivas	BA
119	AMPLIFICADO R WIFI CON DAÑO	Sin modificación	Cuando el servicio se encuentra en buen estado pero el amplificador wifi se encuentra con daño y no se tiene cobertura en determinadas áreas.	AMPLIFICADOR WIFI CON DAÑO	1. Verificar parámetros eléctricos/ópticos sean los adecuados. 3. Confirmar que cliente se encuentre con servicio	Efectivas	BA

# DETALLE DE CÓDIGOS DE REPARACIÓN



COD	CAUSAL	ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN (Cuando Usar)	TEXTO EN CAMPO DE OBSERVACIÓN	GESTION TÉCNICA (Recomendaciones Básicas )	AFFECTACIÓN	AMBITO DE APLICACIÓN
200	CAMBIO DE MODEM XDSL/WIMAX/ONT	Modificado	<p>Actualmente se está utilizando en los siguientes escenarios:</p> <p>1. Cuando equipo se encuentre quemado</p> <p>2. Cuando se presenta una falla en el equipo terminal</p>	<p>1. MODEM/ONT QUEMADO</p> <p>2. INDICAR LA FALLA QUE PRESENTA</p>	<p>1.1 Verificar que los parámetros eléctricos/ópticos sean adecuados</p> <p>1.2 Verificar bucle de abonado</p> <p>1.3 Cambiar y configurar el equipo terminal</p> <p>2.1 Determinar el daño que presenta el equipo</p> <p>2.2 Cambiar y configurar el equipo terminal</p> <p>2.3 Si el equipo es nuevo, llenar el formato de equipo con daño para garantía.</p>	Efectivas	TF-BA
201	CAMBIO DE SPLITTER	Sin modificación	Cuando se cambia el splitter y el servicio telefónico o internet ya no presenta daño	N/A	<p>1. Verificar parámetros eléctricos sean los adecuados.</p> <p>2. Identificar y solventar daño</p> <p>3. Verificar que cliente se encuentre con servicio</p>	Efectivas	TF - BA
202	CONFIGURADO DSLAM/RUTEO/TX	Sin modificación	Cuando el trabajo se solventó con el soporte de DSLAM/RUTEO/TX	INDICAR PERSONA DE CC GESTIONO EL SOPORTE	<p>1. Verificar parámetros eléctricos/ópticos sean los adecuados.</p> <p>3. Verificar que cliente se encuentre con servicio</p>	Efectivas	TF-BA

## Nemónico SCRL.- Consulta de petición de retiro de línea

- A. Para consultas usamos el numero telefónico, numero de servicio o virtual
- B. Tipo de petición, estado de la petición, motivo del retiro, causal de retiro y documento de respaldo
- C. Fecha de ingreso de la petición y fecha de atención
- D. Observación de la petición

**Consulta petición retiro de línea (scrl)**

<b>Datos del servicio suscrito</b>					
Provincia	9 GUAYAS	Localidad	1767 DURAN		
Suscripción	2390943 RENDON BLACIO SONIA CECILIA				
Nombre					
<b>Datos de la petición</b>					
Número petición		345246	Número orden	312858	
Tipo petición	10 RETIRO DE LINEA	Estado	6 ATENDIDO		
Motivo retiro	1 VOLUNTARIO TELEFONIA	Causal retiro	26 CLT - USO TEMPORAL DEL		
Documento soporte	CARTA				
Fecha petición	16-05-2014	Fecha orden	16-05-2014	Fecha aprobación	16-05-2014
Fecha atención	05-06-2014	Fecha cumplimiento	23-08-2014 15:22:5	Programación atención	
Fecha anulación					
Tipo atención		<input checked="" type="radio"/> Normal	<input type="radio"/> Acelerada	<input type="radio"/> Aplazada	<input type="checkbox"/> Cobrar trámite de atención
Observación	CLIENTE SOLICITA ANULACION MEDIANTE CARTA.				

- **Ejemplo:**

Consulta petición retiro de línea (scrl)

**Datos del servicio suscrito**

Provincia	14 MORONA SANTIAGO	<input type="button" value=""/>	Número servicio	72525495	<input type="button" value=""/>
Suscripción	2122671 BUESTAN ZHININ MARIA NIEVES		Localidad	946 MACAS	<input type="button" value=""/>
Nombre					

**Datos de la petición**

Tipo petición	10 RETIRO DE LINEA	<input type="button" value=""/>	Número petición	155112	Número orden	85200	<input type="button" value=""/>
Motivo retiro	1 VOLUNTARIO TELEFONIA	<input type="button" value=""/>	Estado	5	ORDEN DE SERVICIO	<input type="button" value=""/>	
Documento soporte	OFICIO		Causal retiro	26	CLT - USO TEMPORAL DEL	<input type="button" value=""/>	
Fecha petición	05-07-2017		Fecha orden	05-07-2017	Fecha aprobación	05-07-2017	
Fecha atención			Fecha cumplimiento	12-10-2017 09:10:4	Programación atención		
Fecha anulación							

Tipo atención  Normal  Acelerada  Aplazada  Cobrar trámite de atención

Observación SOLICITA VJPARRA//CLIENTE INGRESA QUEJA 2193//CMNOGUERA

# NEMÓNICO SCST.- CONSULTA DE PETICIÓN DE SUSPENSIÓN POR ARCOTEL EN LÍNEA TELEFÓNICA



Esta suspensión se la realiza cuando el cliente hace uso indebido de llamadas al ECU 911.

- A. Para realizar la consulta de esta suspensión usamos el numero telefónico o splitter
- B. Numero de petición y fecha de solicitud
- C. Estado de la petición
- D. Fecha de inicio de petición y fecha de atención, documento de soporte

Consulta petición de suspensión temporal (scst)

Petición Suspensión E

Servicio	
Id suscriptor	0968604040001
A	Número servicio
Nombre	HOSPITAL UNIVERSITARIO DE GUAYAQUIL
Usuario	COORDINACION ZONAL 8 - SALUD

**B** Número petición 4405529 Fecha petición 11-06-2014  
Provincia 9 GUAYAS  
Localidad 238 GUAYAQUIL  
**C** Estado 6 ATENDIDO  
Impedimento  
 Cobrar trámite

**D** Número orden 3273161 Fecha orden 11-06-2014  
Valor 0.00 Fecha atención 12-06-2014  
Documento soporte SUPERTEL

# NEMÓNICO SCST.- CONSULTA DE PETICIÓN DE SUSPENSIÓN POR ARCOTEL EN LÍNEA TELEFÓNICA



- E. Tipo de suspensión, motivo del retiro, fecha de inicio y fecha de fin de la suspensión, observación del solicitante

**E**

Consulta petición de suspensión temporal (scst)

Petición | Suspensión

**Datos suspensión**

Tipo suspensión: 5 SUSPENDIDO SUPERTEL LEVE 30

Motivo retiro: 5 SUPERTEL LEVE 30 DIAS

**Período suspensión**

Fecha inicial: 11-06-2014 14:36:43

Fecha final: 11-07-2014 14:36:43

**Observación**

SOLICITA SUPERTEL 10 JUNIO 2014

# SUSPENSIÓN POR ARCOTEL EN LÍNEA TELEFÓNICA



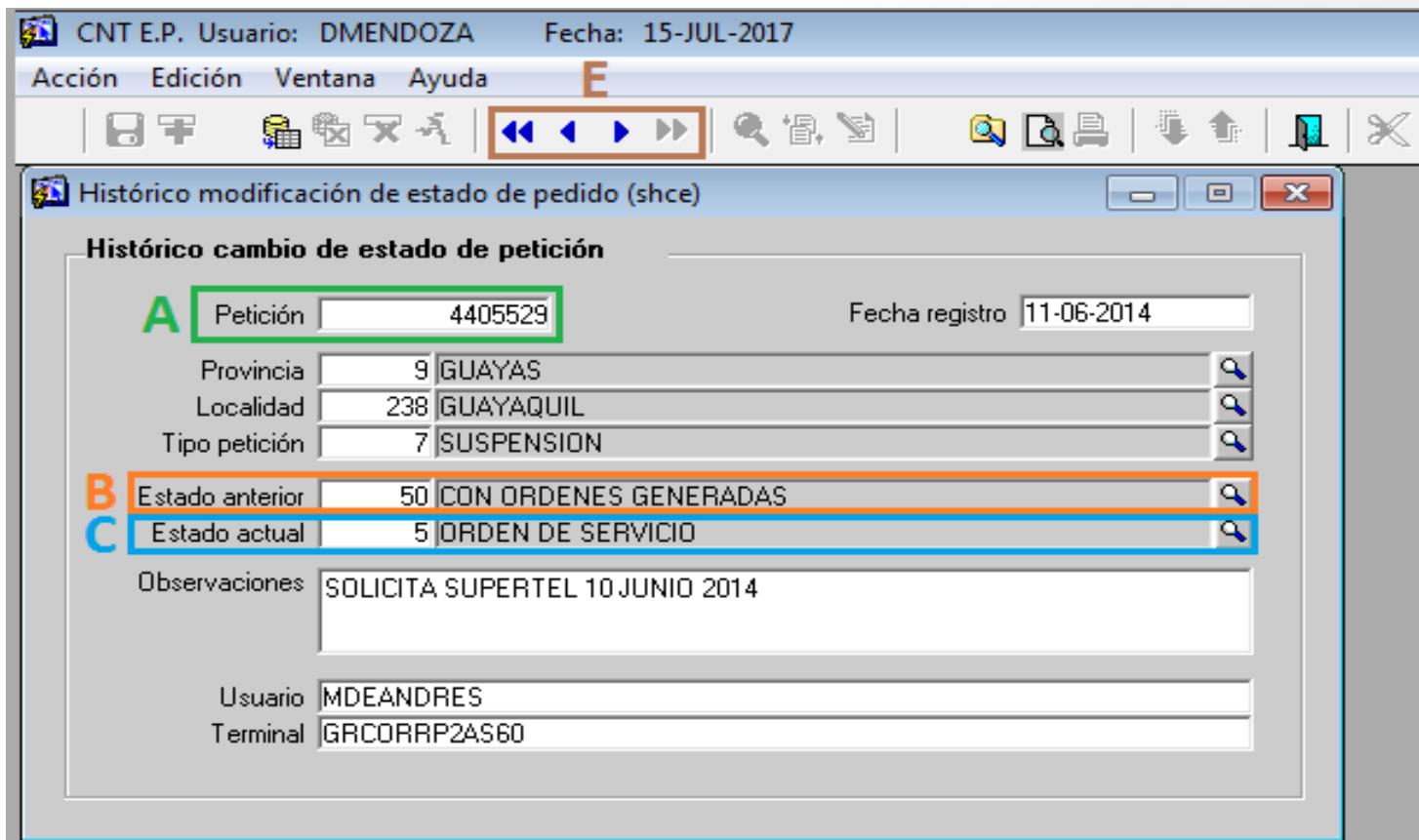
**Llamadas vinculadas con afectaciones leves.**- Cuando se hace uso indebido del servicio, realizando llamadas no relacionadas con la atención o gestión de situaciones de emergencia, que no impliquen desplazamiento de recursos de las entidades que brindan y gestionan la atención de servicios de emergencia, en un número mayor de diez llamadas al mes. Suspensión de corto plazo a 30 días calendario.



**Llamadas vinculadas con afectaciones graves.**- Cuando se hace uso indebido del servicio, realizando llamadas que reportan eventos falsos que impliquen el desplazamiento innecesario de recursos para atención de emergencias. Suspensión a largo plazo a un año.

## Nemónico SHCE.- Histórico de modificación de peticiones

- A. Búsqueda por numero de petición
- B. Estado anterior de la petición
- C. Estado actual de la petición



## Nemónico SHRE.- Consulta de retiro de servicio y sanciones

- A. Consulta en ambos casilleros por numero de cedula de identidad del cliente
- B. Estado del retiro, observación del retiro

**A**

Id cliente	0902480656	Cliente	1762504	<input type="button" value=""/>
Nombre	LAZO CAMBI ANTONIO			
Id suscriptor	0902480656	Fecha de retiro	15-12-2016	
Suscripción	2816531	LAZO CAMBI ANTONIO		
Número	43158040			
Valor deuda	40.37	Facturas vencidas	5	<input type="checkbox"/> Sanción

**B**

Estado	1	DESCONECTAR	<input type="button" value=""/>								
Motivo	2	MACANTE POR MORA	<input type="button" value=""/>								
Categoría	2	RESIDENCIAL	<input type="button" value=""/>								
Subcategoría	1	RESIDENCIAL	<input type="button" value=""/>								
Provincia	9	GUAYAS	<input type="button" value=""/>								
Localidad	238	GUAYAQUIL	<input type="button" value=""/>								
Dirección	COOPERATIVA UNION DE BANANEROS MANZANA 26 SOLAR 3 BLOQUE 5										
Vía	# casa		Letra								
Complemento dirección											
Descripción dirección											
Zona	-1	Sector	-1	Manzana	-1	Lado	--	Predio	-1	Mejora	-1

**C**

Observación	RETIRO DE LINEA
-------------	-----------------

- Ejemplo:

**Historico de retiros (shre)**

**Historico retiros**

Id cliente	1001631686	Cliente	1388634								
Nombre	BARAHONA MENESSES EDISON ESTUARDO										
Id suscriptor	1001631686	Fecha de retiro	26-07-2013								
Suscripción	1532643	BARAHONA MENESSES EDISON ESTUARDO									
Número	22904662	BARAHONA MENESSES EDISON ESTUARDO									
Valor deuda	0.00	Facturas vencidas	2								
Sanción	<input type="checkbox"/>										
Estado	1	DESCONECTAR									
Motivo	1	VOLUNTARIO TELEFONIA									
Categoría	2	RESIDENCIAL									
Subcategoría	1	RESIDENCIAL									
Provincia	17	PICHINCHA									
Localidad	31	QUITO									
Dirección	LIZARDO GARCIA E9 804 Y ANDRES XAURA LIZARDO GARCIA E9										
Vía	LIZARDO GARCIA E9	# casa	804								
Complemento dirección											
Descripción dirección	LIZARDO GARCIA E9										
Zona	-1	Sector	-1	Manzana	-1	Lado	--	Predio	-1	Mejora	-1
Observación	LIBERACIÓN AUTOMÁTICA DE SANCIÓN, FECHA = 31/03/17. LIBERACIÓN AUTOMÁTICA DE SANCIÓN, FECHA = 16/03/17. RETIRO DE LINEA * SE QUITO LA										



# Horarios de atención:



## Recordatorio:

Los VDN'S para transferencia de llamadas al área de Retención y Fidelización son:

- ✓ Servicios Fijos: 50242
- ✓ Servicios Móviles: 50243



El área de Campañas Específicas atiende mediante transferencia de llamada de lunes a viernes en un horario de 07:00 hasta las 20:45.

En fines de semana y feriados se recepta los casos por intención de retiro mediante queja ingresada en el transaccional tanto como OPEN SMARTFLEX

Es importante mencionar al cliente que el tiempo de atención de una queja por intención de retiro es de 15 días calendario desde el ingreso de la queja.

# Ingreso de Quejas Open-Flexis (SRQU)



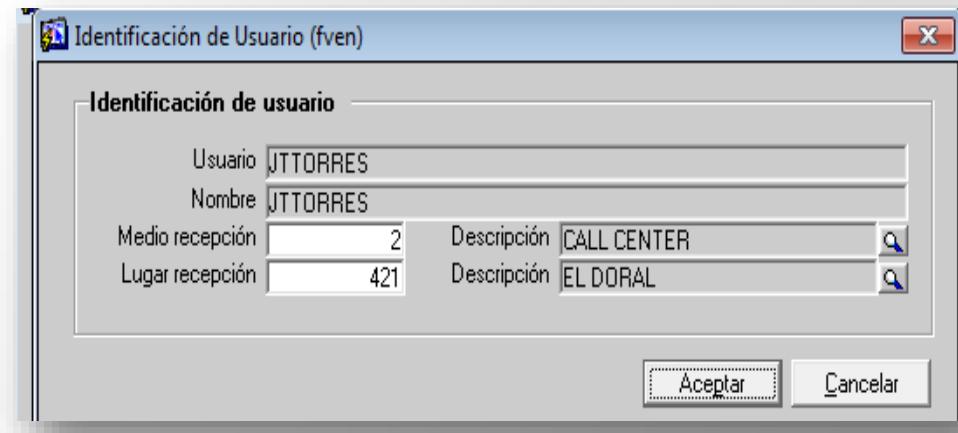
El ingreso de una queja se lo realizará en horarios fuera de atención; es decir, de lunes a viernes desde las 20:45 pm hasta las 06:59 am y en cualquier horario de fines de semana y feriados.

## Pasos a seguir:

Ingreso al nemónico  
SRQU

Seleccionar el medio  
de recepción

Seleccionar lugar de  
recepción



# Ingreso de Quejas Open-Flexis (SRQU)



4. En el campo **Número de Servicio**: Ingresar el número de servicio que solicita el retiro.

## Ejemplo:

Telefonía, Internet, DTH: registrar el número telefónico, número de servicio o virtual.

Registro de queja general (srqu)

Registro quejas generales

Número queja	Fecha registro 01-02-2016 14:17:34
Número servicio 23813526 TELEFONIA	
Suscriptor 1038872 JARRIN MARIA TERESA	
Provincia 17 PICHINCHA	
Localidad 31 QUITO	
Tipo queja 110 RETIRO BPM	
Quien reporta EDUARDO MEDRANO	
Queja SAC/DESEA RETIRO POR MOTIVO.. CONT/0996516121/NOMBRE	
Estado 1 SOLICITUD	
<input type="checkbox"/> Imprimir Comprobante	
Datos Adicionales del Suscriptor	
Número Telefónico 1 01	000022920814
Número Telefónico 2 03	000996516121
Usuario del Servicio D	Dueño

Importante: Las quejas deben ser ingresadas por producto



# Ingreso de Quejas Open-Flexis (SRQU)



5. Seleccionar la **Provincia** y **Localidad** del lugar donde se encuentra instalado el servicio.

Registro de queja general (srqu)

Registro quejas generales

Número queja	Fecha registro
23813526	01-02-2016 14:17:34
Número servicio	TELEFONIA
Suscriptor	JARRIN MARIA TERESA
Provincia	17 PICHINCHA
Localidad	31 QUITO
Tipo queja	110 RETIRO BPM
Quien reporta	EDUARDO MEDRANO
Queja	SAC/DESEA RETIRO POR MOTIVO.. CONT/0996516121/NOMBRE
Estado	1 SOLICITUD
<input type="checkbox"/> Imprimir Comprobante	

Datos Adicionales del Suscriptor

Número Telefónico 1	01	000022920814
Número Telefónico 2	03	000996516121
Usuario del Servicio	D	Dueño



# Ingreso de Quejas Open-Flexis (SRQU)



6. En *Tipo de queja* registrar (110) retiro BPM

Registro de queja general (srqu)

Registro quejas generales

Número queja		Fecha registro	01-02-2016 14:17:34
Número servicio	23813526	TELEFONIA	
Suscriptor	1038872	JARRIN MARIA TERESA	
Provincia	17	PICHINCHA	
Localidad	31	QUITO	
Tipo queja	110	RETIRO BPM	
Quien reporta	EDUARDO MEDRANO		
Queja	SAC/DESEA RETIRO POR MOTIVO.. CONT/0996516121/NOMBRE		
Estado	1	SOLICITUD	
<input type="checkbox"/> Imprimir Comprobante			

Datos Adicionales del Suscriptor

Número Telefónico 1	01		000022920814	Usuario del Servicio	D	Dueño	
Número Telefónico 2	03		000996516121				



# Ingreso de Quejas Open-Flexis (SRQU)



7. En el campo *Quien reporta*: Registrar el nombre del titular del servicio.

8. En el campo *Queja* detallar:  
área/motivo/Números  
de contacto/Nombre  
asesor

Registro de queja general (srqu)

Registro quejas generales

Número queja	Fecha registro
23813526	01-02-2016 14:17:34
Suscriptor	JARRIN MARIA TERESA
Provincia	17 PICHINCHA
Localidad	31 QUITO
Tipo queja	110 RETIRO BPM
Quien reporta	EDUARDO MEDRANO
Queja	SAC/DESEA RETIRO POR MOTIVO.. CONT/0996516121/NOMBRE
Estado	1 SOLICITUD
<input type="checkbox"/> Imprimir Comprobante	

Datos Adicionales del Suscriptor

Número Telefónico 1	01	000022920814
Número Telefónico 2	03	000996516121
Usuario del Servicio	D	Dueño



# Ingreso de Quejas Open-Flexis (SRQU)



9. Ingresar **2**  
**números** **de**  
**teléfonos** **de**  
**contactos** para el  
seguimiento y  
retención

Registro de queja general (srqu)

Registro quejas generales

Número queja	Fecha registro	01-02-2016 14:17:34
Número servicio	23813526	TELEFONIA
Suscriptor	1038872	JARRIN MARIA TERESA
Provincia	17	PICHINCHA
Localidad	31	QUITO
Tipo queja	110	RETIRO BPM
Quien reporta	EDUARDO MEDRANO	
Queja	SAC/DESEA RETIRO POR MOTIVO.. CONT/0996516121/NOMBRE	
Estado	1	SOLICITUD
<input type="checkbox"/> Imprimir Comprobante		
<b>Datos Adicionales del Suscriptor</b>		
Número Telefónico 1	01	000022920814
Número Telefónico 2	03	000996516121
Usuario del Servicio	D	Dueño



# Consulta de Quejas Open-Flexis (SCQU) Cnt

## Pasos a seguir:

- Ingresamos al nemónico SCQU
- En el campo **Número queja o Número servicio** ingresamos el datos requeridos y presionamos la tecla F8 para realizar la búsqueda.

Para realizar la búsqueda de la información, lo podemos hacer mediante el Número de queja o Número de servicio

Número queja	554423	Fecha registro	23-11-2016 09:37:41
Número servicio	156062	Fecha atención/anulación	07-12-2016 19:25:30
Suscriptor	1826142	CORREA ALVAREZ JORGE ANIBAL	
Provincia	17	PICHINCHA	
Localidad	31	QUITO	
Tipo queja	107	RETIRO SERV. FIJOS-RETENCION	
Quien reporta	TT		
Queja	TT SOLICITA RETIRO POR NO USO // 0959422671		
Observación	JFCORDOVA2N// ESPOSA DE TT INDICA SE LE CONSULTE A TT MISMO PO		
Estado	6	ATENDIDO	
Funcionario registra	16345	HURBINA	
Funcionario atiende/anula	50958	JFCORDOVA	

Imprimir Comprobante

- Nemónico ATADLF.- Consulta de registro para factura electrónica y acceso al servicio CNT PLAY
  - A. Seleccionar factura electrónica
  - B. Consultar con número de cedula del usuario
  - C. Sirve para agregar o consultar una cuenta de correo electrónico, para grabar presiones F10
  - D. Cuenta de correo electrónico registradas y numero de servicio asociado

**Cuentas con Factura Electrónica Version 1.1 (ATADLF)**

Detalle de Llamadas  Factura Electrónica A

Cuentas que reciben factura electrónica				
Num. Servicio	Tipo de Facturación	Cuenta de Correo	Correo Alternativo	Vigente
998172737	Factura electrónica	majo_vi13@hotmail.com		<input checked="" type="checkbox"/>
918267	Factura electrónica	majo_vi13@hotmail.com	majo_vi13@hotmail.com	<input checked="" type="checkbox"/>
2865830	Factura electrónica	majo_vi13@hotmail.com	majo_vi13@hotmail.com	<input checked="" type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>

B Cédula/RUC : 1722316450 MILLACIS CASTAÑEDA MARIA JOSE  
 C Correo: majo\_vi13@hotmail.com Consultar

D Observación :

Fecha Ingreso : 25-05-2016 Usuario Ingreso : AROBAYO  
 Fecha Inactivación :  
 Consultar Log de Envío

Fecha :  Usuario :  Fecha : 25/05/2016 Usuario : AROBAYO

- NOTA: si registra una nueva dirección de correo electrónico es necesario que ingrese al portal web de la CNT y realice una recuperación de contraseña ingresando la nueva dirección que registró, luego de eso informe al cliente revise el correo de confirmación de activación de la cuenta en su bandeja de entrada (Spam, correo no deseado)



The screenshot shows the official website of CNT (Compañía Nacional de Telecomunicaciones). The top navigation bar includes links for 'Comercial', 'Sala de Prensa' (highlighted in blue), 'Empresas', a search bar, and links for 'Transparencia', 'Servicios en línea', 'Contactos', and 'CNT Te ayuda'. Below the navigation is a horizontal menu with icons for 'Móvil', 'Internet', 'Telefonía', 'TV', 'CNT Play', and 'CNT PACK'. On the right, there are buttons for 'Iniciar Sesión' and 'Mi CNT'. The main content area features a large button labeled 'Recuperar Contraseña' (Forgot Password) with the sub-instruction 'Ingresa a Mi CNT. Si ya estas registrado, ingresa tu correo electrónico y contraseña.' A form field for 'Correo Electrónico' (Email Address) is shown with a user icon, and a large blue button at the bottom right is labeled 'Recuperar contraseña'.

- Es un transaccional que factura los servicios de internet que tiene contratado el cliente.



AXIS

Usuario :

Clave de Acceso :

Servidor : PRODUCCI ▼

 Aceptar     Cancelar

Estimado usuario:

Usted está por acceder a un sistema de información o aplicación que contiene información de propiedad de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, siendo de uso exclusivo para los fines y funciones que le han sido asignadas.

Al ser información de la CNT EP, se debe cumplir con la Política y Normas de Seguridad de la Información de la Corporación. Cualquier incumplimiento y acción que denote mal uso de la información será motivo de sanción de acuerdo al reglamento interno vigente.

Para una mejor presentación usar resolución de 1024 x 768.

El tamaño de la letra debe ser pequeña.

Browser, Explorador 6.0.2600 o mayor.

# Revisión Contrato Activo – Servicio Internet:



Para poder validar si un contrato se encuentra activo en un servicio de internet, es importante verificar en el transaccional AXIS, el estado en el que se encuentra el contrato. Si éste se encuentra en estado INACTIVO el caso no debe ser escalado al área de retención y fidelización.

Consulta de Clientes clp\_consultaclientes.jsp - Internet Explorer

Búsqueda de Clientes por :

Servicio  Identificación  Anipagador  Nombre  Contrato AXIS  Código KIT  Spliter

MOLINA ACOSTA GABRIEL ENRIQUE	22573278	<a href="#">MOLINA ACOSTA GABRIEL ENRIQUE</a>	CED-1718741810	XDSL - 200054929 - ADS	(1F075) 1F INTERNET HOGAR 3 X 1 MBPS (2016) PROM -NO VENDER - ADSL LÍNEA DIGITAL ASIMÉTRICA	<span style="border: 2px solid red; padding: 2px;">INACTIVO</span>	1165924	30-08- 2016 00:00::
MOLINA ACOSTA GABRIEL ENRIQUE	22573278	<a href="#">MOLINA ACOSTA GABRIEL ENRIQUE</a>	CED-1718741810	DIALUP - 200054929 -	(804I) 1F FAST BOY 1500X250	<span style="border: 2px solid red; padding: 2px;">INACTIVO</span>	1165924	25-11- 2008 16:19::

# AXIS – DATOS COMERCIALES DEL CLIENTE



Datos de la Persona		GEN	NAT
BORJA BORJA FANNY (NAT)	3050854	201507133	COM
CED - 1204396814	Ult. TRX:		
UIO-QUITO	Ult. Proc:		
07-11-2014	Ult. Noved:	14-09-2015	

Inf. Básica Datos Generales Contratos Direcciones Novedades Identificaciones Relaciones Trámites

## Información Básica

Contrato		Cuenta	
Código:	3050854	Anipagador:	23086492
Desde:	07-11-2014	Hasta:	
Localidad:	QUITO	Beneficiario:	BORJA BORJA FANNY CED - 1204396814
Forma Pago:	CONTRA FACTURA	Plan:	1F041-1FFAST BOY 2000X500 (2013)
Tipo:	PER-PERMANENTES	Clase:	ADSL LINEA DIGITAL ASIMÉTRICA
Clase:	DSL-XDSL	Desde:	07-11-2014 Hasta:
Estado:	ACTIVO	Grupo Tarifario:	-
Dist.:	Saldo:	244.43	Oficina:
Ejecutivo:	ACARO LEON FREDDY	Estado:	ACTIVO
Envío documentos a:		Número de Servicio:	2387500
		SPLITER:	23086492
		Contraseña:	AÑIÁÓCEÍ ÝÄ Ò

Datos de la Persona		GEN	NAT
VERA ALDEAN CELIO REINERIO (NAT)	2883744	201367608	COM
CED - 1708807811	Ult. TRX:		
CCR-LA CONCORDIA	Ult. Proc:		
05-06-2014	Ult. Noved:	01-02-2015	

Inf. Básica Datos Generales Contratos Direcciones Novedades Identificaciones Relaciones Trámites

## Información Básica

Contrato		Cuenta	
Código:	2883744	Anipagador:	22726048
Desde:	05-06-2014	Hasta:	
Beneficiario:	VERA ALDEAN CELIO REINERIO CED - 1708807811	Plan:	1F066-1FFAST BOY IP Fija 10000 x 1000 Kbps (2013) PROM
Localidad:	LA CONCORDIA	Clase:	ADSL LINEA DIGITAL ASIMÉTRICA
Forma Pago:	CONTRA FACTURA	Estado:	ACTIVO
Tipo:	PER-PERMANENTES	Dist.:	Saldo: 1109.86
Clase:	DSL-XDSL	Ejecutivo:	COELLO ERAS MARISOL JANETH
Estado:	ACTIVO	Oficina:	-
Envío documentos a:		Estado:	ACTIVO
		Número de Servicio:	551905
		SPLITER:	22726048
		Contraseña:	4 ' "i)äĐþ»EA 'Ú



# Revisión servicio al día en pagos

Cnt

Para la revisión de un servicio suspendido por falta de pago, se debe validar de la siguiente manera:

Acceder al transaccional AXIS

Pasos a seguir:

1. Buscar al cliente mediante *Splitter, CI, numero de servicio.*
2. Seleccionamos la casilla **Código KIT**
3. Ingresamos el dato de búsqueda
4. Presiono el botón **Aceptar**

Finalmente en el campo **Estado** se podrá visualizar el estado del servicio.

Consulta de Clientes cdp\_consultaclientes.jsp - Mozilla Firefox  
http://192.168.1.111:8080/cdp\_consultaclientes.jsp?cModule=SAC

Búsqueda de Clientes por:

Servicio  Identificación  Anipagador  Contrato  Código  Splitter  
Nombre: **AXIS** KIT  
Número: 2425553

**Estado de contrato**

Nombre	Anipagador	Usuario	Identificación	Servicios	Plan	Estado	Contrato	Fecha Inicio	Fecha Fin
AMANCHA		AMANCHA			(IF048) IF EAST				
VELASCO	05001700	VELASCO	CED-1001157270	VDSL-201332730-(0115) PROM -	BOY 2000X50				
HILDA PIEDAD		HILDA		ADS	ADSL LINEA	SUSPENDIDO	05/01/2015 05/01/2015	19:26:23	
		PIEDAD			DIGITAL ASIMETRICA				

# VERIFICACIÓN SI EL CLIENTE SE ENCUENTRA AL DÍA EN PAGOS



- 1.- Verificación del cliente en Ropa.
- 2.- Buscamos en Axis con el número de servicio
- 3.- Copiamos el Anipagador y consultamos en Open nemónico Foes.

Búsqueda de Clientes por:

<input type="radio"/> Servicio	<input type="radio"/> Identificación	<input type="radio"/> Anipagador	<input type="radio"/> Nombre	<input type="radio"/> Contrato AXIS	<input type="radio"/> Código KIT	2387500	<input type="checkbox"/> Aceptar	<input type="button" value="Salir"/>																		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Anipagador</th> <th>Usuario</th> <th>Identificación</th> <th>Servicios</th> <th>Plan</th> <th>Estado</th> <th>Contrato AXIS</th> <th>Fecha Inicio</th> <th>Fecha Fin</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>INY</td> <td>23086492</td> <td>BORJA FANNY</td> <td>CED-1204396814</td> <td>XDSL- 201507133- ADS</td> <td>(1F041) 1F FAST BOY 2000X500 (2013) - ADSL LINEA DIGITAL ASIMÉTRICA</td> <td>ACTIVO</td> <td>3050854</td> <td>07-11-2014 10:34:16</td> </tr> </tbody> </table>									Anipagador	Usuario	Identificación	Servicios	Plan	Estado	Contrato AXIS	Fecha Inicio	Fecha Fin	INY	23086492	BORJA FANNY	CED-1204396814	XDSL- 201507133- ADS	(1F041) 1F FAST BOY 2000X500 (2013) - ADSL LINEA DIGITAL ASIMÉTRICA	ACTIVO	3050854	07-11-2014 10:34:16
Anipagador	Usuario	Identificación	Servicios	Plan	Estado	Contrato AXIS	Fecha Inicio	Fecha Fin																		
INY	23086492	BORJA FANNY	CED-1204396814	XDSL- 201507133- ADS	(1F041) 1F FAST BOY 2000X500 (2013) - ADSL LINEA DIGITAL ASIMÉTRICA	ACTIVO	3050854	07-11-2014 10:34:16																		

Aplicaciones
Gestión Comercial

Cliente

Datos de la Persona
GEN NAT
COM

BORJA BORJA FANNY (NAT)	3050854	201507133
CED - 1204396814	Ult. TRX:	
UIO-QUITO	Ult. Proc:	
07-11-2014	Ult. Noved:	14-09-2015

Inf. Básica
Datos Generales
Contratos
Direcciones
Novedades
Identificaciones
Relaciones
Trámites

### Información Básica

Contrato		Cuenta	
Código:	3050854	Anipagador:	23086492
Desde:	07-11-2014	Hasta:	
Localidad:	QUITO	Beneficiario:	BORJA BORJA FANNY CED - 1204396814
Forma Pago:	CONTRA FACTURA	Plan:	1F041-1F FAST BOY 2000X500 (2013)
Tipo:	PER-PERMANENTES	Clase:	ADSL LÍNEA DIGITAL ASIMÉTRICA
Clase:	DSL-XDSL	Desde:	07-11-2014 Hasta:
Estado:	ACTIVO	Grupo Tarifario:	-
Dist.:		Oficina:	-
Ejecutivo:	ACARO LEON FREDDY	Estado:	ACTIVO
Envío documentos a:		Número de Servicio:	2387500
		SPLITER:	23086492
		Contraseña:	AÝ!ÁÓŒi ý à ò

# VERIFICACION SI EL CLIENTE SE ENCUENTRA AL DÍA EN PAGOS OPEN



Menú OpenFlexIS (emnu)

Open.flexis

Acceso rápido FOES

Consulta de servicios suscritos (foes)

Datos de facturación | Información adicional | Datos de consumo | Datos de facturación

**Datos de facturación**

Número servicio	23086492	Nit / cédula	1204396814
Segmento	R	Descripción	PERSONAS
Actividad	MH2A	Descripción	MASIVO HOME AA
Nombre usuario	BORJA BORJA FANNY SANDRA		
Suscripción	1782162	Nombre	BORJA BORJA FANNY SANDRA
Servicio	99	Descripción	TELEFONIA
Plan de facturación	1	Descripción	NORMAL
Ciclo	8	Descripción	PERIODO 14 - TERMINADO 0,1,2,3
Servicio	10-02-2009	Retiro	
Saldo	32.59	A favor	0.00
Saldo anterior	0.00	Valor anticipos	
Cuentas con saldo	1	Clas. serv	1
No.extensiones		Imprime larga distancia	<input type="checkbox"/>
Pago no abonado	0.00	Valor reclamo	0.00
Reclamos en trámite			
<b>Cuentas de cobro</b>			

# VERIFICACION SI EL CLIENTE SE ENCUENTRA AL DÍA EN PAGOS OPEN



Consulta de Cuentas de Cobro (fouc)

Cuentas de cobro

Cuenta	Estado cuenta	No. servicio	F. vencimiento	Valor total	Valor abonado	Consecutivo	Número fiscal	Saldo
393750622	403768451	23086492	11-11-2015	32.59	0.00	15	19565303	32.59
388887652	399320651	23086492	11-10-2015	31.98	31.98	15	18348227	
383605813	394102302	23086492	11-09-2015	32.78	32.78	15	17086857	
378366501	388904496	23086492	11-08-2015	39.37	39.37	15	15853834	
372771067	383085576	23086492	11-07-2015	38.63	38.63	15	14581728	
368029236	377747059	23086492	11-06-2015	43.30	43.30	15	13455045	
363025632	373321263	23086492	11-05-2015	33.99	33.99	15	12308510	

Cargos

# AXIS - BÚSQUEDA DE LA CONTRASEÑA DEL CLIENTE MASIVO.



- Copiamos el usuario y damos click en clave de servicio.
- Pegamos el usuario en SERVICIO y finalmente aceptar.

Screenshot of the CNT Axis application interface showing the search for a client's password.

The interface includes:

- Header: Cambio de Conexión - Selección Empresa - Guía Telefónica - Acerca de
- Icons: Router, Key, Computer, Database, User.
- Brands: CNT nos une!, AXIS.
- Left sidebar: Aplicaciones, Clave de Servicio.
- Main menu: Aplicaciones, Gestión Comercial, Cliente.
- Submenu: Datos de la Persona, GEN, NAT, COM.
- Data grid: BORJA BORJA FANNY (NAT) 3050854, CED - 1204396814, Ult. TRX: 201507133, Ult. Proc: 07-11-2014, Ult. Noved: 14-09-2015.
- Tab navigation: Inf. Básica, Datos Generales, Contratos, Direcciones, Novedades, Identificaciones, Relaciones, Trámites.
- Section: Información Básica.
- Contract table (Contrato):

Código:	3050854	Anipagador:	23086492
Desde:	07-11-2014	Hasta:	
Localidad:	QUITO		
Forma Pago:	CONTRA FACTURA		
Tipo:	PER-PERMANENTES		
Clase:	DSL-XDSL		
Estado:	ACTIVO		
Dist.:		Saldo:	244.43
Ejecutivo:	ACARO LEON FREDDY		
Envío documentos a:			
- Account table (Cuenta):

DSL:	XDSL - 201507133	más
Beneficiario:	BORJA BORJA FANNY	CED - 1204396814
Plan:	1F041-1F FAST BOY 2000X500 (2013)	
Clase:	ADSL LÍNEA DIGITAL ASIMÉTRICA	
Desde:	07-11-2014	Hasta:
Grupo Tarifario:	-	
Oficina:	-	
Estado:	ACTIVO	
Número de Servicio:	2387500	
SPLITER:	23086492	
Contraseña:	AÑO Enero 2015	

[GUIA-BUSQUEDA-USUARIO-AXIS.pdf](#)

# AXIS - BÚSQUEDA DE LA CONTRASEÑA DEL CLIENTE MASIVO.



Cambio de Conexión - Selección Empresa - Guía Telefónica - Acerca de

Aplicaciones Gestión Comercial Clave de Servicio

Consultar Clave de servicio.

Servicio: 201507133

Aceptar

Aplicaciones

index.jsp JACOSTA  
20-10-  
2015 15:08:51  
PRODUCCION  
06

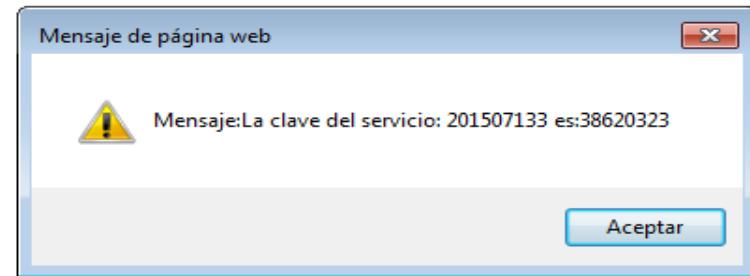
Cambio de Conexión - Selección Empresa - Guía Telefónica - Acerca de

Aplicaciones Gestión Comercial Clave de Servicio

Consultar Clave de servicio.

Servicio: 201507133

Aceptar.



# TRANSACCIONAL AXIS - CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO



Búsqueda de la contraseña de la cuenta de correo del cliente masivo.

Consulta de Clientes clp\_consultaclientes.jsp - Windows Internet Explorer

http://apl2v240.andinatel.int:7778/axis/paginas/cliente/clp\_consulta\_cliente.jsp?p\_idModulo=SAC

Búsqueda de Clientes por :

Servicio     Identificación     Anipagador     Nombre     Contrato AXIS     Código KIT

Anipagador	Usuario	Identificación	Servicios	Plan	Estado	Contrato AXIS	Fecha Inicio	Fecha Fin
52923053	RIVAS PINO MARIA DE LOS ANGELES	CED-1302385008	CORREO-jparrales-INC	(1F075) 1F INTERNET HOGAR 3 X 1 MBPS (2015) PROM - INCLUIDO	ACTIVO	1336318	23-01-2015 17:50:08	
52923053	RIVAS PINO MARIA DE LOS ANGELES	CED-1302385008	CORREO-jparrales-INC	(802I) 1F FAST BOY 1000X250 - INCLUIDO	INACTIVO	1336318	31-08-2009 00:00:00	29-09-2009 23:59:59
52923053	RIVAS PINO MARIA DE LOS ANGELES	CED-1302385008	CORREO-jparrales-INC	(811I) 1F FAST BOY 1000X250 PROM - INCLUIDO	INACTIVO	1336318	30-09-2009 00:00:00	20-05-2013 18:27:09
52923053	RIVAS PINO MARIA DE LOS ANGELES	CED-1302385008	CORREO-jparrales-INC	(1F041) 1F FAST BOY 2000X500 (2013) - INCLUIDO	INACTIVO	1336318	21-05-2013 14:16:22	23-01-2015 17:49:08

# TRANSACCIONAL AXIS - BÚSQUEDA DE CLAVES DE CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO



Aplicaciones

[Clave de Servicio](#)

[Cambio de Conexión](#) · [Selección Empresa](#) · [Guía Telefónica](#) · [Acerca de](#)



[Aplicaciones](#) [Gestión Comercial](#)

Cliente

Datos de la Persona

RIVAS PINO MARIA DE LOS ANGELES (NAT)	1336318	jparrales
CED - 1302385008	Ult. TRX:	
MAN-MANTA	Ult. Proc:	
11-08-2009	Ult. Noved:	05-10-2015

GEN NAT

COM

[Inf. Básica](#) [Datos Generales](#) [Contratos](#) [Direcciones](#) [Novedades](#) [Identificaciones](#) [Relaciones](#) [Trámites](#)

Información Básica

Contrato

Cuenta

Código: 1336318 Anipagador: 52923053

Correo CORREO - jparrales [más](#)

Desde: 11-08-2009

Hasta:

Beneficiario: RIVAS PINO MARIA DE LOS

Localidad: MANTA

ANGELES CED - 13023850

Forma Pago: EFECTIVO

Plan: 1F075-1F INTERNET HOGAR

Tipo: PER-PERMANENTES

1 MBPS (2015) PROM

Clase: ITE-iTELLIN

Clase: INCLUIDO

Estado: ACTIVO

Desde: 23-01-2015 Hasta:

Dist.: Saldo: 1290.07

Grupo:

Ejecutivo: MANRIQUE CHEVASCO MARIA DEL PILAR

Tarifario:

Envío documentos a:

Oficina:

Contraseña:

Estado: ACTIVO

Código KIT:

Cuenta de Acceso

Contraseña:

Contraseña: %n9gUErÔuLzê<»È



[Aplicaciones](#) [Gestión Comercial](#) [Clave de Servicio](#)

Consulta Clave de servicio.

Servicio:

jparrales



Aceptar

Mensaje de página web



Mensaje: La clave del servicio: jparrales es: Zaca.3057

Aceptar

# VERIFICACIÓN SI EL CONTRATO DEL CLIENTE SE ENCUENTRA INACTIVO EN AXIS



<input type="radio"/> Servicio	<input type="radio"/> Identificación	<input type="radio"/> Anipagador	<input type="radio"/> Nombre	<input type="radio"/> Contrato AXIS	<input checked="" type="radio"/> Código KIT	36892	<input type="button" value="Aceptar..."/>	<input type="button" value="Salir"/>
--------------------------------	--------------------------------------	----------------------------------	------------------------------	----------------------------------------	---------------------------------------------	-------	-------------------------------------------	--------------------------------------

Anipagador	Usuario	Identificación	Servicios	Plan	Estado	Contrato AXIS	Fecha Inicio	Fecha Fin	
308106	MACAS DEL HIERRO XIMENA MARISOL	CED-0801451204	XDSL- 201045876- ADS	(1F049) 1F FAST BOY 3000 x 500 Kbps (2013) PROM - ADSL LÍNEA DIGITAL ASIMÉTRICA	INACTIVO	2249663	27-06-2013 15:33:56	01-08-2013 00:00:00	✓
425103	ARTEAGA AMPARO NARCISA	CED-0401089339	XDSL- 201040596- ADS	(1F049) 1F FAST BOY 3000 x 500 Kbps (2013) PROM - ADSL LÍNEA DIGITAL ASIMÉTRICA	INACTIVO	2244302	21-06-2013 16:55:07	28-06-2013 00:00:00	✓
304492	PROANO ERAZO CRISTINA	CED-1712040540	DIALUP- 48572564-	(47) AGIL 10 - FIJO POR HRs-US \$9	INACTIVO	839571	15-08-2003 00:00:00	15-08-2003 00:00:00	✓
200666	PACHAR ZULETA BRAYAN ANDRES	CED-1105344517	XDSL- 201061377- ADS	(1F041) 1F FAST BOY 2000X500 (2013) - ADSL LÍNEA DIGITAL ASIMÉTRICA	INACTIVO	2265344	15-07-2013 11:17:25	02-05-2015 15:50:08	✓

Búsqueda de Clientes por :

<input type="radio"/> Servicio	<input type="radio"/> Identificación	<input checked="" type="radio"/> Anipagador	<input type="radio"/> Nombre	<input type="radio"/> Contrato AXIS	<input type="radio"/> Código KIT	72200666	<input type="button" value="Aceptar..."/>	<input type="button" value="Salir"/>
--------------------------------	--------------------------------------	---------------------------------------------	------------------------------	----------------------------------------	----------------------------------	----------	-------------------------------------------	--------------------------------------

Anipagador	Usuario	Identificación	Servicios	Plan	Estado	Contrato AXIS	Fecha Inicio	Fecha Fin	
72200666	PACHAR ZULETA BRAYAN ANDRES	CED-1105344517	XDSL - 201061377 - ADS	(1F041) 1F FAST BOY 2000X500 (2013) - ADSL LÍNEA DIGITAL ASIMÉTRICA	INACTIVO	2265344	15-07-2013 11:17:25	02-05-2015 15:50:08	✓
72200666	PACHAR ZULETA BRAYAN ANDRES	CED-1105344517	XDSL - 201056388 - ADS	(1F041) 1F FAST BOY 2000X500 (2013) - ADSL LÍNEA DIGITAL ASIMÉTRICA	INACTIVO	2260259	09-07-2013 12:18:59	10-07-2013 00:00:00	✓
72200666	PACHAR ZULETA BRAYAN ANDRES	CED-1105344517	XDSL - 201061377 - ADS	(1F075) 1F INTERNET HOGAR 3 X 1 MBPS (2015) PROM - ADSL LÍNEA DIGITAL ASIMÉTRICA	INACTIVO	2265344	02-05-2015 15:51:08	12-10-2015 00:00:00	✓

Búsqueda de Clientes por :

<input type="radio"/> Servicio	<input checked="" type="radio"/> Identificación	<input type="radio"/> Anipagador	<input type="radio"/> Nombre	<input type="radio"/> Contrato AXIS	<input type="radio"/> Código KIT	1104602998	<input type="button" value="Aceptar..."/>	<input type="button" value="Salir"/>
--------------------------------	-------------------------------------------------	----------------------------------	------------------------------	----------------------------------------	----------------------------------	------------	-------------------------------------------	--------------------------------------

No se encontró ningún registro

# Verificación de Cliente Suspendido por petición voluntaria.

CNT

Búsqueda de Clientes por :

<input checked="" type="radio"/> Servicio	<input type="radio"/> Identificación	<input type="radio"/> Anipagador	<input type="radio"/> Nombre	<input type="radio"/> Contrato AXIS	<input type="radio"/> Código KIT	<input type="radio"/> Spliter	<input type="text"/>		Aceptar		Salir
Anipagador	Usuario	Identificación	Servicios	Plan	Estado	Contrato AXIS	Fecha Inicio	Fecha Fin			
32608081	ESCOBAR GUACHAMBALA MIGUEL ANGEL	CED-1804161790	XDSL-202163387-ADS	(1F084) 1F INTERNET HOGAR 3 X 1 MBPS (2016) - ADSL LÍNEA DIGITAL ASIMÉTRICA	SUSPENDIDO	3751791	17-01-2017 12:04:33				
23516061	TROYA LOPEZ ALEJANDRA CATHERINE	CED-1719200063	XDSL-201788489-SDS	(GM001) INTERNET RESIDENCIAL GPON 10X5 (2017) - SDS LÍNEA DIGITAL SIMÉTRICA	INACTIVO	3331068	29-10-2015 08:13:28	28-11-2016 00:00:00			

Aplicaciones Gestión Comercial

Cliente

Datos de la Persona

ESCOBAR GUACHAMBALA MIGUEL ANGEL (NAT)	3751791	202163387
CED - 1804161790	Ult. TRX:	
RIO-RIOBAMBA	Ult. Proc:	
17-01-2017	Ult. Noved:	27-06-2017

GEN NAT



Inf. Básica Datos Generales Contratos Direcciones Novedades Identificaciones Relaciones Trámites

Trámites  No Terminados: 0  Terminados: 2  Todos: 2

Trámite	Usuario	Proceso	Etapa	Estado
6981599	NLLERENA	Suspensión De Servicio	Fin Por Éxito De La Suspensión	FINEXITO
6582631	MDANDRADE	Planes Adsl Fast Boy Básicos (Integración Open).	Fin Por Contratación Exitosa	FINEXITO

# Verificación de Cliente Suspendido por petición voluntaria.

Cnt

Agenda Electrónica + 🔎 🖨️ 📁 🗃️

Trámites : 536
Notificaciones: 0

1 de 27 ►►►

Trámite	Proceso	Etapa	Asignado	Inicio	Solicitante
<a href="#">7024008</a> Cambio de Plan		Ingreso de datos para el cambio de plan	14-07-2017 16:53:37	14-07-2017 16:54:02	Imbaquingo C Ramiro
<a href="#">7023925</a> Activación de Servicio (correo/dialup)		Ingreso de datos para la activación de servicio	14-07-2017 16:32:56	14-07-2017 16:33:05	Paillacho Sola Janeth
<a href="#">7023613</a> Cambio de Plan		Ingreso de datos para el cambio de plan	14-07-2017 15:14:16	14-07-2017 15:14:45	Cordova And Ernestina
<a href="#">7022320</a> Cambio de Plan		Ingreso de datos para el cambio de plan	14-07-2017 09:44:54		Nugra Palome Teresa De Je
	Activación de Servicio	Ingreso de datos para la			Damros Sacon

Información del Trámite 6981599 🔎

Tipo:	Transacciones	Proceso:	Suspensión Servicio De	<input type="radio"/> En Espera	Estado:	Fin exito
Usuario:	NLLERENA	Observación:		<input type="radio"/> En Proceso	Etapa:	Fin por éxito de la suspensión
DSL:	XDSL-202163387-ADS	Creacion Automatica.		<input checked="" type="radio"/> Terminado	Terminado:	28-06-2017
Contrato:	3751791			<input type="radio"/> Anulado	Duración:	1D 0H 0M 0S

Descripción	Asignado	Iniciado	Reasignado	Usuario	Estado	Datos
Inicio del proceso	27-06-2017 09:53:06	27-06-2017 09:53:06		NLLERENA	Procesado	🖨️ 🖨️ 🔎
Ingreso de datos para la suspensión	27-06-2017 09:53:06	27-06-2017 09:54:59		NLLERENA	Procesado	🖨️ 🖨️ 🔎
Notificación de Suspensión DSL	27-06-2017 09:55:28	28-06-2017 10:37:27		DMANCHENO	Procesado	🖨️ 🖨️ 🔎
Fin por éxito de la suspensión	28-06-2017 10:37:29			AXIS_NET	Procesado	

# Verificación de Cliente Suspendido por petición voluntaria.

Cnt

Suspensión de servicio

Ingreso de datos para la suspensión

DKCORTEZ	PRODUCCION
14-07-2017 21:05:49	
Axis Version 2.3	

Trámite #: 6981599 Fecha: 27-06-2017 09:44:49 Producto: INTERCONEXIÓN O ÚLTIMA MILLA  
Estado: FINEXITO Identificación: CED-1804161790 Plan: 1F INTERNET HOGAR 3 X 1 MBPS (2016)  
Solic. por: ESCOBAR GUACHAMBALA MIGUEL ANGEL Titular Contrato: ESCOBAR GUACHAMBALA MIGUEL AN  
Contrato: 2751701 Nro.: XDSL-202163387- Titular Servicio:

Enviar Imprimir Grabar Consultar Documentos Eliminar Agenda Salir

Suspensión Servicio

Producto: XDSL	Servicio: 202163387
Fecha desde: * 27-06-2017	Fecha hasta: * 27-09-2017
Tipo de Bloqueo: * PERIODO DE VACACIONES	Observación: * TITULAR SOLCITA SUSPENSION DE SERVICIO POR TRES MESES POR SALIDA DE LA CIUDAD RG3

Mensaje del sistema

Mensaje: El servicio: 202163387 esta suspendido hasta: 27-09-2017 00:00:00

Éxito \* S

# Verificación de Cliente Suspendido por petición voluntaria.

Cnt

Suspensión de servicio

Ingreso de datos para la suspensión

DKCORTEZ	PRODUCCION
14-07-2017 21:05:49	
Axis Version 2.3	

Trámite #: 6981599 Fecha: 27-06-2017 09:44:49 Producto: INTERCONEXIÓN O ÚLTIMA MILLA  
Estado: FINEXITO Identificación: CED-1804161790 Plan: 1F INTERNET HOGAR 3 X 1 MBPS (2016)  
Solic. por: ESCOBAR GUACHAMBALA MIGUEL ANGEL Titular Contrato: ESCOBAR GUACHAMBALA MIGUEL AN  
Contrato: 2751701 Nro.: XDSL-202163387- Titular Servicio:

Enviar Imprimir Grabar Consultar Documentos Eliminar Agenda Salir

Suspensión Servicio

Producto: XDSL	Servicio: 202163387
Fecha desde: * 27-06-2017	Fecha hasta: * 27-09-2017
Tipo de Bloqueo: * PERIODO DE VACACIONES	Observación: * TITULAR SOLCITA SUSPENSION DE SERVICIO POR TRES MESES POR SALIDA DE LA CIUDAD RG3

Mensaje del sistema

Mensaje: El servicio: 202163387 esta suspendido hasta: 27-09-2017 00:00:00	Éxito * S
----------------------------------------------------------------------------	-----------

# BPM

## Gestión de procesos de negocios, registro de tickets



Link de acceso al BPM SAC: <https://bpm.cnt.gob.ec>

Inicie sesión en el aplicativo BPM con sus credenciales, y llene el campo de verificación de suma de números.

The screenshot shows a web browser window with two tabs: 'https://bpm.cnt.gob.ec/login/login' and 'Intranet Corporativa CNT E.P. - P...'. The main content area has a blue background with the 'Cnt' logo at the bottom left. At the top center, it says 'SISTEMA DE AUTOMATIZACION DE PROCESOS' and 'ProcessMaker® Workflow Simplified'. On the right side, there is a login form titled 'Ingresar al sistema' with fields for 'Usuario' (luis.molina), 'Contraseña' (redacted), and 'Verificar' (6 + 3 = 9). Below the form is a small illustration of a person holding a padlock. At the bottom, it says 'Corporación Nacional de Telecomunicaciones'.

**Nombre de Usuario:** Colocar el usuario de BPM otorgado Ejemplo: luis.molina

**Contraseña:** Colocar la clave proporcionada: Clave 12345

**Verificar:** Colocar el resultado de la suma de los dos números.

# ENTORNO DE TRABAJO



Dependiendo el rol que este asignado a cada usuario, tendrá mas o menos menús en la parte superior, con los cuales podrá moverse dentro del sistema. En este submenú se encuentra un botón de disponibilidad del usuario(verde-> disponible, rojo->fuera).

The screenshot shows the ProcessMaker web interface. At the top, there's a header with the CNT logo, the system name "SISTEMA DE AUTOMATIZACION DE PROCESOS", and the ProcessMaker logo. On the right side of the header, there are user-related links: "(edgar.Alercon)", "Salir", and "Utilizando espacio de trabajo workflow Junio 27, 2013". Below the header is a navigation bar with tabs: "INICIO" (selected), "DISPONIBLE" (highlighted with a green icon), and other options like "Leídos", "No leídos", "Todos", "Categoría", "Sin Categoría", "Proceso", "Todos los procesos", "Buscar...", "Borrar", "ID de C", and "Ir". To the left is a sidebar with categories: "Casos" (containing "Nuevo Caso", "Bandeja de entrada (0)", "Borrador (0)", "Enviados/Participados (0)", "Sin asignar (0)", and "En pausa (0)"), and "Buscadores" (containing "Buscador de Casos"). The main area is a table with columns: "#", "Resu...", "Notas...", "Caso", "Proceso", "Tarea", "Enviado por", "Fecha de expiración", "Última Modificación", and "Prioridad". A large red arrow points upwards from the "DISPONIBLE" button in the navigation bar towards the status indicator in the top right corner of the main content area.

# ENTORNO DE TRABAJO



**Casos:** tenemos un submenú en la parte izquierda el cual nos indica las acciones a tomar, cuando se quiere iniciar o ver un caso: (Nuevo caso, Bandeja de entrada, Borrador, Elementos participados, Sin asignar, En pausa, Documentos).

The screenshot shows the ProcessMaker Workflow Simplified interface. At the top, there's a header with the CNT logo, the title "SISTEMA DE AUTOMATIZACION DE PROCESOS", the ProcessMaker logo, and user information like "(Edgar.Alercon)" and "Junio 27, 2013". Below the header is a toolbar with buttons for "INICIO" and "DISPONIBLE". The main area has a search bar and a table for managing processes. On the far left is a sidebar titled "Casos" which contains a list of actions: "Nuevo Caso", "Bandeja de entrada (0)", "Borrador (0)", "Enviodess/Participados (0)", "Sin asignar (0)", "En pausa (0)", and "Buscadores". A red vertical bar highlights this sidebar, and a red arrow points from the "Casos:" text in the previous slide to this bar.

# ENTORNO DE TRABAJO



Para iniciar un nuevo caso: tenemos que seleccionar la opción CNT CONTACT CENTER.

The screenshot shows the ProcessMaker interface for CNT. The top navigation bar includes the CNT logo, the title 'SISTEMA DE AUTOMATIZACION DE PROCESOS', the ProcessMaker logo, and user information (ROLANDO DAVID NAPA CASTRO [RolandoNapa], Salir, Utilizando espacio de trabajo para RolandoNapa, Julio 1, 2013). The main menu has two tabs: 'INICIO' and 'DISPONIBLE'. The 'INICIO' tab is selected, displaying a sidebar with options: 'Nuevo Caso' (highlighted with a red arrow), 'Bandeja de entrada (0)', 'Borrador (0)', 'Enviados/Participados (1)', 'Sin asignar (0)', 'En pausa', 'Buscadores', and 'Buscador de Casos'. The 'DISPONIBLE' tab shows a search bar 'Encontrar Proceso' and a list under 'DESARROLLO' titled 'CNT CONTACT CENTER (SOPORTE TECNICO)'. A large red box highlights the 'Nuevo Caso' option in the sidebar. To the right, a panel titled 'Información del Proceso' contains fields for 'Proceso' (with a 'Iniciar Caso' button), 'Descripción' (empty), 'Categoría' (empty), 'Calendario' (checkboxes for Dom, Lun, Mar), 'Días de trabajo' (checkboxes for Dom, Lun, Mar), and 'Modo de depuración' (checkbox).

# DESCRIPCION DE PANTALLAS GENERALES.



Una pantalla de **TIPO DE SERVICIO** de manera general consta de:

- **Marquesina.**- Sirve para visualizar Mensajes del supervisor o Mensajes masivos.
- **Proyección.**- Sirve para mostrar la proyección estimada de trabajo del agente.
- **Combos de selección.**- Sirve para seleccionar el tipo de producto y el tipo de canal.
- **Botones de consulta.**- Sirven para consultar información de los web service.
- **Botones de nueva búsqueda.**- Sirven para limpiar los campos, para realizar nuevas búsquedas.
- **Botones de ventanas.**- Sirve para abrir nuevas ventanas, redireccionan a otra página.
- **Botón de copiar.**- Sirve para copiar datos del cliente a los datos de quien reporta.
- **Botón de Interrogación.**- Sirve para indicar que campos son parámetros de búsqueda.

# DESCRIPCION DE PANTALLAS GENERALES.

Cnt

TICKETS MASIVOS EN PROCESO  
CONFIRMADO:PROBLEMAS CON EL SATELITE

349

Datos básicos del titular del servicio

Producto: TELEVISION SATELITAL  
Canal: Interactive Voice Recognition (IVR)

Nombres y Apellidos: KARINA NATHALY SIERRA CEVALLOS  
Dirección: DIEGO DE SANDOVAL OE1- 165 Y PEDRO DE ALFARO VILLAFLORA  
Cédula/Ruc: 1719298760  
Teléfono:  
Número Ticket:  
Número Virtual:

Consultar

Copiar Datos

Datos básicos de quien reporta

Cédula/Ruc: 1719298760  
Nombres y Apellidos: KARINA NATHALY SIERRA CEVALLOS  
Teléfono Convencional: 76545346  
Teléfono Celular:  
Email:

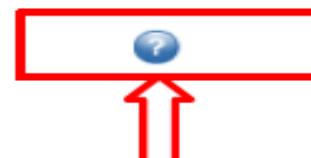
Continuar

Nueva Búsqueda

Nueva Búsqueda

Continuar

Campo requerido



# DESCRIPCION DE PANTALLAS GENERALES.



Una pantalla de **CONTRATOS** de manera general consta de:

- **Marquesina**.- Sirve para visualizar Mensajes del supervisor o Mensajes masivos.
- **Proyección**.- Sirve para mostrar la proyección estimada de trabajo del agente.
- **Datos Básicos**.- Sirven para mostrar datos básicos del cliente y de la persona que reporta el problema.
- **Grilla de historial de tickets**.- Sirve para mostrar el historial de los ultimos 10 tickets de el cliente.
- **Grilla de Contratos**.- Sirve para mostrar todos los contratos que tiene el cliente. Se debe seleccionar un contrato obligatoriamente.
- **Grillas de Datos Adicionales**.- Sirven para mostrar datos adicionales asociados al contrato que se selecciona en el check de la grilla de contratos.
- **Acción**.- Sirve para mostrar la acción a tomar, dependiendo si es un nuevo ticket o una interacción a un ticket previamente creado y no finalizado.

# DESCRIPCION DE PANTALLAS GENERALES.

Cnt

**BTH CONTRATOS Y TICKETS DEL SOLICITANTE**

**MENSAJES DEL SUPERVISOR**

ESTIMADO USUARIO, SI ENCUENTRA UN PROBLEMA DE FUNCIONAMIENTO CON EL SISTEMA, POR FAVOR CAPTURE LA PANTALLA Y ENVÍE LA MISMA CON LA DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA A 443

**DATOS BASICOS DEL USUARIO DEL SERVICIO**

Nombres y Apellidos: KARINA NATHALY SIERRA CEVALLOS	LUGAR DE DÓNDE SE QUIERE REPORTE
Dirección: DIEGO DE SANDOVAL DE 1-155 Y PEDRO DE ALFARO X	Nombres y Apellidos: KARINA NATHALY SIERRA CEVALLOS
Cédula: 1719298760	Cédula: 1719298760
Teléfono:	Teléfono Convencional: 88938529
Número Ticket:	Teléfono Celular:
Número Virtual:	Email:

**Historial de TTs de este cliente**

Parámetro Relació.	Número Contrato	Fechas	Número Ticket	Tipo	Estado	Usuario	Comentario	Canal Gérre
1	0	197551 Creación: 2013-07-03 18:19:58 Cierre:	90-CC-2013	Problema: Causa - aprovisionamiento Diagnóstico: Paquete adicional no contratado Solución:  Problema: Queda - aprovisionamiento Diagnóstico: Inconsistencia equipos - open / intrávay Solución:	ESCALADO	Creador: EDGAR PATRICIO ALARCON	RIGHT	
2	0	197551 Creación: 2013-06-02 22:33:36 Cierre:	8-CC-2013	ESCALADO	Creador: JORGE ANTONIO BUENO MAYA	COMENTARIO DE LA PAÑASADA		

**Contratos del cliente**

Nro. Contrato	Nro. Virtual	Estate Contrato	Saldo	Telf. Asociada	Prov. Lec.Barrío	Contrato Creado?	Equipos Asignados?	Contrato Activado?	Mrs. Ticket P.M.	Estado TT P.M.	
1 <input checked="" type="checkbox"/>	197551	199131	OK	36.12	22654937	PICHINCHA QUITO VILLAFLORA DIEGO DE SANDOVAL DE 1-155 Y	SI	SI	SI	90-CC-2013	ESCALADO

**VTs asociadas al contrato seleccionado**

Código VT	Fecha Generación	Estate	Observaciones VT 1	Observaciones VT 2
1		-		

**Servicios asociados al contrato seleccionado**

Plan BTH	Fecha Inicio	Fecha Admisión	Valor	ID Pedido
1 - PLAN SUPER SD	2012-11-05T00:00:00-05:00	2013-01-19T15:31:08-05:00	15	
2 - Instalación del Servicio SD	2012-11-05T12:38:34-05:00	2012-11-14T17:41:35-05:00	15	
3 - INSTALACIÓN PRIMER DECO ADICIONAL SD	2012-11-05T12:38:34-05:00	2012-11-14T17:43:54-05:00	6	
4 - ALQUILER PRIMER DECO ADICIONAL SD	2012-11-05T00:00:00-05:00	2013-01-19T13:48:56-05:00	5	197554
5 - ALQUILER SEGUNDO DECO ADICIONAL SD	2012-11-05T00:00:00-05:00	2013-01-19T15:31:08-05:00	5	197555
6 - ALQUILER TERCER DECO ADICIONAL SD	2012-11-05T00:00:00-05:00	2012-11-21T21:38:10-05:00	5	197556
7 - INSTALACIÓN SEGUNDO DECO ADICIONAL SD	2012-11-05T12:38:34-05:00	2012-11-14T17:43:54-05:00	6	
8 - INSTALACIÓN TERCER DECO ADICIONAL SD	2012-11-05T12:38:34-05:00	2012-11-14T17:43:54-05:00	6	

**Acción: CREAM UNA INTERACCIÓN AL CONTRATO SELECCIONADO**

Continuar

\* Campo requerido

# DESCRIPCION DE PANTALLAS GENERALES.



Una pantalla de INTEGRACION de manera general consta de:

- **Marquesina.**- Sirve para visualizar Mensajes del supervisor o Mensajes masivos.
- **Proyección.**- Sirve para mostrar la proyección estimada de trabajo del agente.
- **Datos Básicos.**- Sirven para mostrar datos básicos del cliente y de la persona que reporta el problema.
- **Datos contrato actual.**- Sirve para mostrar los datos del contrato seleccionado.
- **Historial de atención.**- Sirve para mostrar los datos del historial de atenciones o bitácora del ticket.
- **Documentos adjuntos.**- Sirve para mostrar los datos de los documentos adjuntos, permite descargar y ver el documento adjunto.
- **Datos asociados al contrato.**- Sirve para mostrar datos adicionales asociados al contrato seleccionado.

# DESCRIPCION DE PANTALLAS GENERALES.

Cnt

TICKETS MAS VIEJOS EN PROCESO  
CONFIRMADO PROBLEMAS CON EL SATELITE

0

<b>LISTADO DE TICKETS EN PROCESO</b>	<b>LISTADO DE TICKETS EN QUEDA DE REPORTA</b>
<b>NOMBRES / APELLIDOS:</b> MARIA ALEXANDRA MARIBANDA NARVAREZ <b>DIRECCION:</b> CARAPUNGU QUITA ETAPA 5PMZ 05MZN CASA 15 <b>CELULAR:</b> 097177438 <b>TELFONO:</b> <b>NOMBRE TICET:</b> <b>NOMBRE VENDEDOR:</b>	<b>NOMBRES / APELLIDOS:</b> MARIA ALEXANDRA MARIBANDA NARVAREZ <b>DIRECCION:</b> 171717158 <b>TELÉFONO CONEXIÓN:</b> 09998829 <b>TELÉFONO CELULAR:</b> <b>DIRECCIÓN:</b>

<b>DETALLE DE TICKET EN PROCESO</b>	<b>DETALLE DE TICKET EN QUEDA DE REPORTA</b>
<b>Nº. CONTRATO:</b> 19487 <b>Nº. VENTA:</b> 607 <b>ESTADO CONTRATO:</b> S2800 <b>TICKET ALQUILER:</b> 0 <b>PROPIEDAD:</b> PICHINCHA PUELLARO PUELLARO BIMON BOLIVAR 186 Y. <input type="button" value="B1"/> <input type="button" value="B2"/> <input type="button" value="B3"/> <input type="button" value="Nº. TICET P.M."/> <input type="button" value="ENVIAR T.T.P.M."/>	<b>Nº. CONTRATO:</b> 171717158 <b>EQUIPO ALQUILER:</b> 0 <b>CONTRATO ALQUILER:</b> 0 <b>Nº. TICET P.M.:</b> 0 <b>ENVIAR T.T.P.M.:</b>

DETALLE DE TICKET EN PROCESO					
USUARIO	FECHA	COMENTARIO	ATENCION	ACTION-ESTADO	
RENITENTE: EDGAR PATRICIO ALARCON VILLALTA RECEPTOR: JORGE ANTONIO BUENO MORA	INICIO: 2013-07-05 09:54:49 FIN: 2013-07-05 12:31:47	COMENTARIO 2	PROBLEMA: Consulta - aprovisionamiento DIAGNOSTICO: Promoción no aplica con plan contratadolino vigente SOLUCION: Informativo al cliente	ACTION: Escalar a Nivel 1 ESTADO: ESCALADO	
RENITENTE: EDGAR PATRICIO ALARCON VILLALTA RECEPTOR: EDGAR PATRICIO ALARCON VILLALTA	INICIO: 2013-07-05 09:54:49 FIN: 2013-07-05 12:38:03	COMENTARIO 1	PROBLEMA: Consulta - aprovisionamiento DIAGNOSTICO: Promoción no aplica con plan contratadolino vigente SOLUCION: Informativo al cliente	ACTION: Escalar a Nivel 2 ESTADO: ESCALADO	

<b>DETALLE DE TICKET EN QUEDA DE REPORTA</b>
<b>Asunto:</b> 1. Vta Telefonia Fijo/Analog <b>Descripción:</b> WS-PBS <b>Fecha:</b> 2013-07-05 12:08:11 <b>Usuario:</b> EDGAR PATRICIO ALARCON VILLALTA

<b>PIR DTH</b>	<b>PIR INGRESO</b>	<b>PIR ALQUILER</b>	<b>VEND</b>	<b>ID PIROGRAM</b>
1 - PLAN SUPER 50 2 - 11 - INTERNOD 05 06 07 08 09 3 - 12 - INSTALACION PRIMER DECO ADICIONAL 50 4 - 13 - ALQUILER PRIMER DECO ADICIONAL 50 5 - 15 - ALQUILER SEGUNDO DECO ADICIONAL 50 6 - 17 - INSTALACION SEGUNDO DECO ADICIONAL 50	2012-01-27T00:00:00-05:00 2012-01-27T11:06:51-05:00 2012-01-27T12:52:29-05:00 2012-01-27T00:00:00-05:00 2012-01-27T00:00:00-05:00 2012-01-27T10:32:29-05:00	2012-02-09T15:41:12-05:00 2012-02-09T16:41:12-05:00 2012-02-09T16:41:12-05:00 2012-02-09T16:43:40-05:00 2012-02-09T16:45:16-05:00 2012-02-09T16:45:11-05:00	15 16 17 18 19 20	19881 19882 19883 19884 19885 19886

<b>Equipos asociados al contrato</b>
<b>ID:</b> 3K0G1800185 <b>Tarjeta:</b> ZC130007654 <b>Estado:</b> 1-INSTALADO <b>CAS ID Deco:</b> 17657400074 <b>Tipo Deco:</b> SD - ESD1081 <b>Estado:</b> 1-INSTALADO <b>Central:</b> ZC19860084 <b>Tipo Central:</b> SD - ESD1081 <b>Estado:</b> 1-INSTALADO
<b>Equipo:</b> 35 <b>Arrend:</b> 241000056 <b>Estado:</b> 1-INSTALADO <b>LNB:</b> 2110000481 <b>ESDN:</b> 288936 <b>Estado:</b> 1-INSTALADO <b>DRAGO:</b> 288930 <b>Estado:</b> -

<b>Equipos adicionales - Directo Autorizado</b>
<b>TICKET-DIRECTO-CASE</b> <b>DECOX-GAN ID:</b> <b>CONTROL PIRADO:</b> <b>PIR DESPIEGUE:</b> <b>PIR:</b> <b>DRAGO:</b> <b>LNB:</b> <b>ESDN:</b> <b>B2800:</b> <b>Arrend:</b> <b>Set de Box:</b> <b>DRAGO:</b>
1 2220001280123 - 1 - INSTALA    17651ET05260 - 1 - INSTALA    4D-10000790 - 1 - INSTALA 2 2220001280204 - 1 - INSTALA    17651ET05260 - 1 - INSTALA    4D-10000790 - 1 - INSTALA 15 - ALQUILER PRIMER DECO/AD 16 - ALQUILER SEGUNDO DECO/AD
25 - ZONA INTEGRAL 5 CARTEL 26 - ZONA INTEGRAL 5 CARTEL

# DESCRIPCION DE PANTALLAS GENERALES.



Una pantalla de **ATENCION** de manera general consta de:

- **Marquesina.**- Sirve para visualizar Mensajes del supervisor o Mensajes masivos.
- **Proyección.**- Sirve para mostrar la proyección estimada de trabajo del agente.
- **Datos Básicos.**- Sirven para mostrar datos básicos del cliente y de la persona que reporta el problema.
- **Check Adjuntar.**- Sirve para seleccionar si quiere adjuntar más documentos.
- **Datos Atención.**- Sirven para seleccionar en los combos: problema reportado, diagnóstico, solución y la acción a tomar. Además de un area de texto para escribir comentarios.
- **Botones de ventanas.**- sirven para abrir nuevas ventanas, redireccionan a otra pagina.

# DESCRIPCION DE PANTALLAS GENERALES.



Una pantalla de **ATENCION** de manera general consta de:

- **Marquesina.**- Sirve para visualizar Mensajes del supervisor o Mensajes masivos.
- **Proyección.**- Sirve para mostrar la proyección estimada de trabajo del agente.
- **Datos Básicos.**- Sirven para mostrar datos básicos del cliente y de la persona que reporta el problema.
- **Check Adjuntar.**- Sirve para seleccionar si quiere adjuntar más documentos.
- **Datos Atención.**- Sirven para seleccionar en los combos: problema reportado, diagnóstico, solución y la acción a tomar. Además de un area de texto para escribir comentarios.
- **Botones de ventanas.**- sirven para abrir nuevas ventanas, redireccionan a otra pagina.

# DESCRIPCION DE PANTALLAS GENERALES.

Cnt

TICKETS MASIVOS EN PROCESO  
CONFIRMADO PROBLEMAS CON EL SATELITE

416

Datos básicos del titular del servicio	Datos básicos de quien reporta
Nombres y Apellidos: KARINA NATHALY SIERRA CEVALLOS	Nombres y Apellidos: KARINA NATHALY SIERRA CEVALLOS
Dirección: DIEGO DE SANDOVAL OE1-155 Y PEDRO DE	Cédula: 1719298760
Cédula: 1719298760	Teléfono Convencional: 76545346
Teléfono:	Teléfono Celular:
Número Ticket:	Email:
Número Virtual:	

Documentos

Desea adjuntar más documentos?

Atención

\* Problema reportado: Queja - equipos  
\* Diagnóstico: Daño en equipos/deco/LNB/antenata tarjeta  
\* Solución: Generar visita técnica  
\* Comentarios:  
COMENTARIO 1  
\* Acción: Escalar a Nivel 2

Continuar

\* Campo requerido

The diagram illustrates the flow of data entry across different sections of the ticket form. Red arrows point from the ticket number and subject line down to the service details section. A green arrow points from the 'Documentos' section to the 'Atención' section. A purple arrow points from the 'Atención' section back up towards the top right of the form, likely indicating a validation or reference path. A green arrow also points from the bottom right of the 'Atención' section towards the 'Continuar' button at the bottom.

# PANTALLA DE DERIVACION.



Una vez que se ha terminado de llenar las pantallas de una tarea, el ticket pasa a una siguiente tarea o nivel, se presenta entonces la pantalla de derivación, con la siguiente información:

- Siguiente tarea.- tarea a la cual se asigno el caso, dependiendo el flujo del proceso y las condiciones asignadas.
- Empleado.- Nombre del agente o asesor al cual a sido asignado el caso, dependiendo el flujo del proceso y las condiciones asignadas.

The screenshot shows a user interface for task assignment. At the top left is a back arrow labeled "Paso Anterior". The main title bar is dark blue with the text "Asignar Tarea" in white. Below the title, the text "Siguiente tarea: SOPORTE TECNICO" is displayed. Underneath that, "Empleado: ALARCON VILLALTA, EDGAR PATRICIO" is shown. At the bottom center is a button labeled "Continuar".

# DOCUMENTOS DE ENTRADA.



Se presenta una pantalla para adjuntar documentos al proceso, se podrá descargar el documento, se presenta el título, la versión, que usuario adjunto, los comentarios y fecha de creación.

[◀ Paso Anterior](#) [▶ Siguiente pas](#)

### DOCUMENTOS DEL PROCESO

Documento de entrada

Adjunta los documentos de soporte

[Adjuntar](#)

Título	Versión	Creador	Comentario	Fecha de creación	
cnt_ws.png	1	EDGAR PATRICIO ALARCON VILLALTA		2013-07-01 10:26:46	<a href="#">Descargar</a>

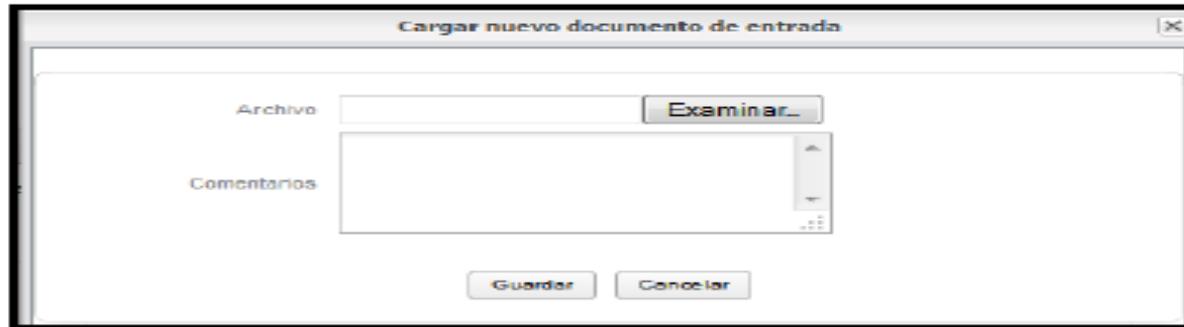
Filas 1-1/1 Página 1/1

[Siguiente Paso](#)

# DOCUMENTOS DE ENTRADA.



Adjuntar.-Presione en este link para anexar más documentos.



## 8. PANTALLA DE NÚMERO DE TICKET.

Esta pantalla se presenta cuando se ha pasado por las pantallas de tipo de servicio, contratos, integración y atención, justo antes de la derivación y cuando se crea inicialmente el ticket.



# Plataforma AAA:



Link: <https://10.0.133.16:8680/login.action>

Acceder a **Business Management** y presionar en **Suscriber Information**, luego seleccionar la opción **Login Name** y en el campo **User Name**, colocar el usuario PPPoE

The screenshot shows the Business Management interface with the following details:

- Header:** AAA, Business Management, Console, Welcome, frosero.
- Left Sidebar:** Business Management, Subscriber Management (selected), Subscriber Information (highlighted in blue), Used Information Statistics.
- Search Bar:** Query Condition, Query Type (Login Name selected, IMSI is an option), User Name input field containing "200054924" (highlighted with a red box).
- Buttons:** Domain, Select, Search, Reset.
- Table Header:** Login Name, Effective Time, Expiration Time, Subscriber Type, Status, Lock Status, Operation.
- Table Content:** No records found.
- Pagination:** 10, Total records: 0, Navigation arrows.
- Disclaimer:** You are advised to execute the task in compliance with laws and regulations and take effective measures to ensure that subscribers' individual data is protected. Do not disclose queried or exported subscriber data; otherwise, you may have to take responsibility for data loss.
- Buttons:** Agree (highlighted with a red box), Disagree.

# Plataforma AAA:



## Estado del usuario PPPoE:

AAA Business Management Console Welcome,frosero

**Business Management**

**Subscriber Management**

**Subscriber Information**

**Used Information Statistics**

Query Condition

Query Type  Login Name  IMSI

\* User Name: 200054924 Domain:  Select

\* IMSI:

**Add**

Login Name	Effective Time	Expiration Time	Subscriber Type	Status	Lock Status	Operation
200054924@andinanet	2010-08-10 00:00:00	2037-01-01 00:00:00	Formal Subscriber	Normal	Unlocked	

10 Total records:1

# Plataforma AAA:



Para validar información más detallada del estatus del usuario PPPoE, accedemos al ícono **Suscriber Information**.

The screenshot shows the CNT Business Management Console interface. The top navigation bar includes 'AAA', 'Business Management', 'Console', and a user welcome message 'Welcome,frosero'. The left sidebar has links for 'Business Management', 'Subscriber Management' (selected), 'Subscriber Information' (highlighted in blue), and 'Used Information Statistics'. The main content area features a search form titled 'Query Condition' with fields for 'Query Type' (set to 'Login Name'), 'User Name' (200054924), 'Domain' (empty), and 'IMSI' (empty). Below this is a modal window titled 'Subscriber Information' containing detailed subscriber data:

User Name	200054924@andinanet	Password	*****
AN Password	*****	Payment Account	
Effective Time	2010-08-10 00:00:00	Expiration Time	2037-01-01 00:00:00
IMSI or MSID		Home Area	
Phone Number		Lock Status	Unlocked
Future Status	Normal		

At the bottom of the modal are 'Return' and 'Search' buttons. To the right of the modal is a table titled 'Lock Status' with one row: 'Unlocked' with icons for edit and delete.

# Plataforma AAA:



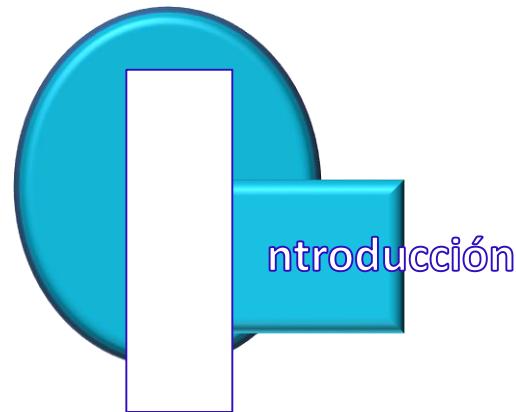
En la opción **Query Used Product Information**, se puede validar la configuración del usuario PPPoE a nivel de plataforma AAA: perfil de velocidad configurada, fecha de expiración del usuario, fecha de la última conexión, Bras, IP privada, IP NAT.

The screenshot shows the Business Management Console interface. On the left sidebar, there are links for AAA, Business Management, Console, Subscriber Management, Used Information Statistics, Query Used Product Information (which is currently selected), Query Online Session, and Radius Login Log. The main area is titled "Query Used Product Information" and contains a search form. The search form has fields for "User Name" (200054924) and "Domain" (andinanet), both of which are highlighted with a red box. Below the form is a table titled "Records" showing session details. The table includes columns for Login, Start Time, Session ID, Access Device IP Address, Access Service, IMSI, Termination, AP MAC, Product Name, P Address, and User. One row is visible, showing a session for user 200054924 at 2018-08-22 15:01:34. At the bottom, there is a pagination control showing page 1 of 10 total records.

Product Name	Effective Time	Expiration Time	Used Duration (Seconds)	Remaining Duration (Seconds)	Used Traffic (MB)	Remaining Traffic (MB)
FastBoy3Mx1M	2015-06-28 15:24:39	2037-01-01 00:00:00	--	--	--	--

Records Total records:1 < 1 >

# HERRAMIENTA UMP – TR069:



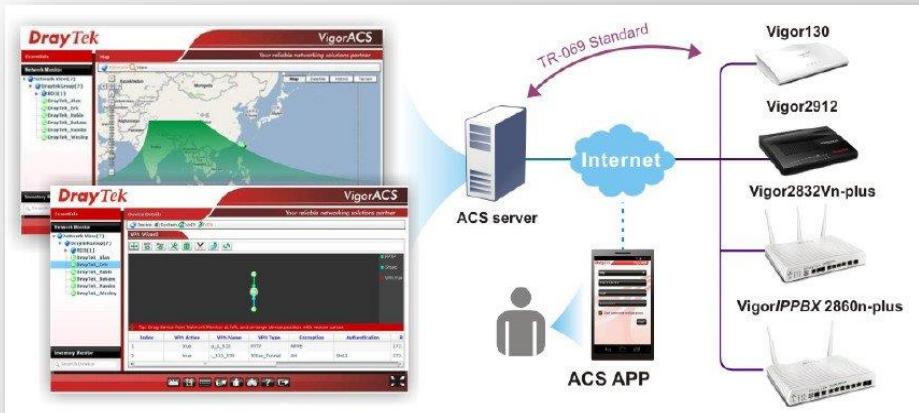
TR-069 describe el protocolo de gestión de red WAN CPE, destinado para la comunicación entre un CPE y el Servidor de configuración automática ACS.

Permite el acceso remoto a los equipos locales para su puesta a punto inicial, mantenimiento o diagnóstico.

# Funciones Generales:



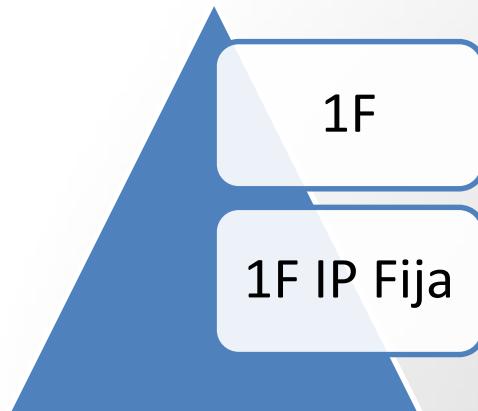
- Gestión y configuración automática de los servicios en un CPE
- Configuración remota de un CPE
- Diagnósticos
- Monitoreo



# Segmentación servicios XDSL y GPON



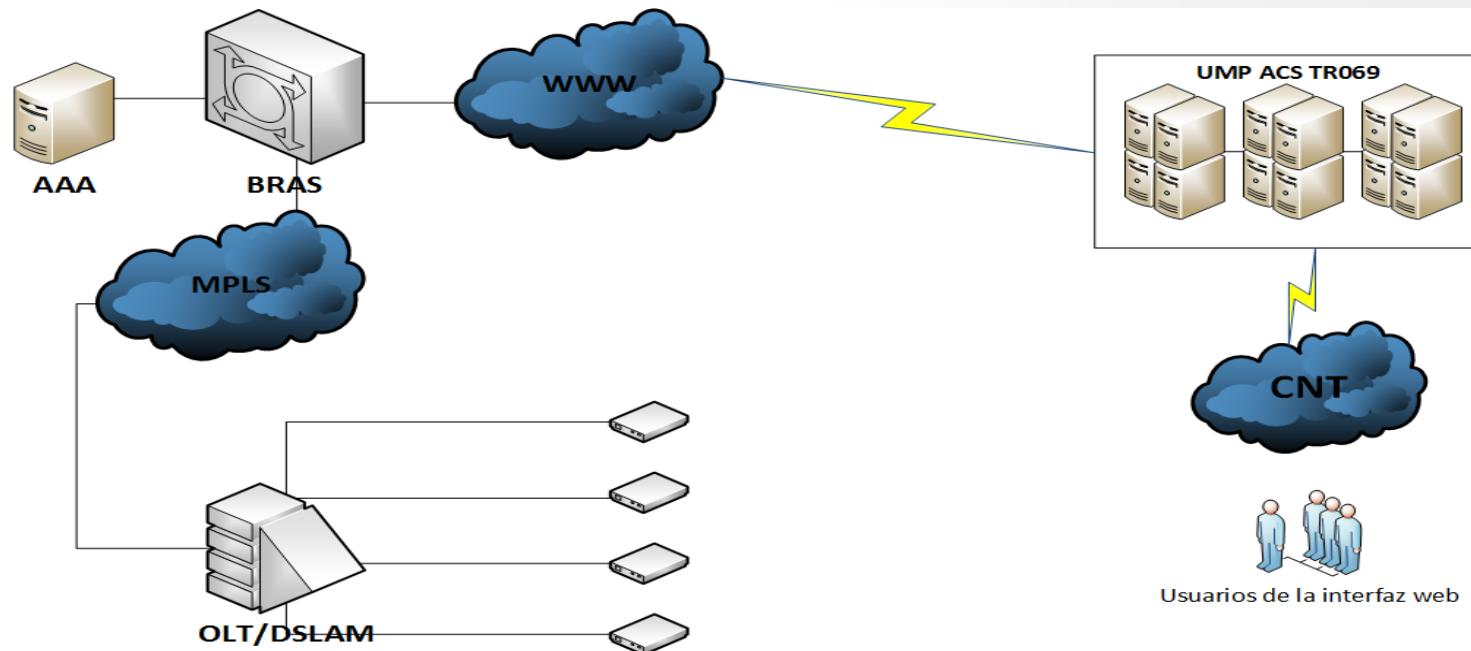
La herramienta únicamente sincroniza equipos de tecnología XDSL – GPON en planes residenciales, tales como:



# Plataforma de Gestión UMP TR-069 CNT



En la siguiente imagen, se muestra la conexión punto a punto.



# Acceso a la Plataforma de Gestión



URL UMP acceso web:

<http://ump.fastboy.com.ec:8080>

UMP

ES ▾

NOMBRE DE USUARIO

---

CONTRASEÑA

---

Iniciar sesión

Unified Management Platform  
Version: 18.05-98



# Acceso a la Plataforma de Gestión



1

The screenshot shows a web-based management platform. At the top, there is a navigation bar with a yellow icon and the text 'Gestión de los dispositivos'. This menu item is highlighted with a red rectangular box and a large number '1' to its left, indicating it is the first step to access the platform. To the right of the navigation bar are search, user profile, and other administrative links. Below the navigation bar is a main content area with a header containing 'IDENTIDAD', 'COMENTARIO', 'EDIT COMMENT', and 'ELIMINAR'. At the bottom of this area is a button labeled 'Añadir un dispositivo favorito' with a gear icon. The background of the slide features a large blue rectangle on the left side with the word 'ACCESO:' written in white capital letters.

ACCESO:

- Para iniciar la búsqueda, se deberá ingresar en la opción: **Gestión de los dispositivos**.

# Interfaz Plataforma de Gestión



La búsqueda se puede realizar mediante dos criterios:

1. Usuario PPPoE
2. MAC ADDRESS

The screenshot shows a search interface for device management. The top navigation bar includes a logo, the title 'Gestión de los dispositivos', a search icon, user information, and a dropdown menu. Below the header is a toolbar with buttons for 'Advanced', 'Buscar por "Usuario PPPoE"', 'Select filter', 'Elementos por página: 50', and 'Empezado desde:'. The main area displays a table of device data with the following columns: SIN, USUARIO (highlighted with a red box), IDENTITY, MAC ADD (highlighted with a blue box), SERIAL N, MODEL, BRAS, IP PÚBLI, IPV4 PRIN, SOFTWARE, DNS\_WAI, CREATION T, LAST VISIT T, USUARIC, PROV., ONE TOU, and HISTORIC. A red circle with the number '2' is placed over the 'MAC ADD' column header. A red circle with the number '1' is placed over the 'USUARIO' column header. The table contains 8 rows of data.

SIN	USUARIO	IDENTITY	MAC ADD	SERIAL N	MODEL	BRAS	IP PÚBLI	IPV4 PRIN	SOFTWARE	DNS_WAI	CREATION T	LAST VISIT T	USUARIC	PROV.	ONE TOU	HISTORIC
202536129...	<a href="#">7C3953-Z...</a>	7C3953B...	ZTERRT1...	ZXHN H1...	GYECNT...	181.113.1...	10.181.24...	V2.5.5_C...	200.107.1...	2018.05.0...	2018.08.0...	-	<input checked="" type="checkbox"/>	-	3	
202407090...	<a href="#">E4C146-0...</a>	68F95647...	05317070...	RTSA04N	UIOETTR01	200.125.2...	10.52.226...	RTSA04N...	181.113.1...	2017.10.2...	2018.08.0...	-	<input checked="" type="checkbox"/>	-	1	
202334607...	<a href="#">E4C146-0...</a>	68F9563E...	05317050...	RTSA04N	UIOINQR03	181.113.9...	10.60.217...	RTSA04N...	181.113.1...	2017.08.1...	2018.08.0...	-	<input checked="" type="checkbox"/>	-	4	
202428477...	<a href="#">E4C146-0...</a>	68F95643...	05317070...	RTSA04N	UIOINQR03	186.46.20...	10.60.82...	RTSA04N...	181.113.1...	2017.11.2...	2018.08.0...	-	<input checked="" type="checkbox"/>	-	0	
202388993...	<a href="#">E4C146-0...</a>	68F95647...	05317070...	RTSA04N	UIOINQR03	190.152.2...	10.60.176...	RTSA04N...	181.113.1...	2017.10.1...	2018.08.0...	-	<input checked="" type="checkbox"/>	-	2	
202512710...	<a href="#">7C3953-Z...</a>	7C3953B...	ZTERRT1...	ZXHN H1...	GYECNT...	181.113.1...	10.180.20...	V2.5.5_C...	200.107.1...	2018.06.2...	2018.08.0...	-	<input checked="" type="checkbox"/>	-	2	
201305677...	<a href="#">E4C146-0...</a>	68F95641...	05317070...	RTSA04N	CCACNT...	186.178.1...	10.18.241...	RTSA04N...	181.113.1...	2017.12.2...	2018.08.0...	-	<input checked="" type="checkbox"/>	-	4	

# Interfaz Plataforma de Gestión - XDSL/ONT



## Sincronización CPE

Gestión de los dispositivos

Resumen del dispositivo

Identity E4C146-0531707023613 Software version RTSA04N-e1.img Uptime 0 day(s), 00:02:01  
Manufacturer Observa Telecom (E4C146) Creation time 2017.12.25 11:41:06 comprobado: 2018.05.17 15:41:50  
Product RTSA04NU Last visit time 2018.08.03 11:36:10 Node Affinity vmltr69ope01-15767  
Modelo RTSA04N Dialect cwmmp.default Access Comprobar el acceso  
Serial number 0531707023613 IPv4 NAT 181.112.83.21 Status Solicitar la conexión  
IPv4 Private 10.70.91.30 MAC 68F956432F0F  
Username 201937991@fastboy.com.ec IPv6 2800:370:61:90a8:6af9::...  
BRAS UIOMSCR03

Acciones

WAN status

Tipo de WAN DSL  
Velocidad actual 6247 kbps / 623 kbps  
Velocidad máxima 21500 kbps / 1168 kbps  
Estado de la conexión Up  
Pérdida de señal 21.5 dB / 17.0 dB  
SNR actual 28.4 dB / 23.3 dB  
Potencia actual del señal 20.5 dBmV / 12.5 dBmV  
Tipo de modulación ADSL\_G.dmt.bis  
Codificación de líneas DMT  
Actualizar el estado WAN

Leyenda

Últimos 5 minutos Última hora Último día Más viejos que un día

Alertas

Severidad: INFO Mostrar los escondidos

TARGET CARACTÉRISTICA

# Interfaz Plataforma de Gestión



En la siguiente imagen, se muestran los parámetros de línea.

Gestión de los dispositivos

Resumen del dispositivo

Identity 00E0FC-G3X8WB12C2601058 Software version V100R001C86B015 Uptime 1 day(s), 14:20:05 IPv4 Private 10.60.139.90  
Manufacturer Huawei Technologies Co., Ltd Creation time 2017.11.07 03:25:37 comprobado: 2017.11.07 03:27:21 MAC 4C8BEF15217D  
Product HG532s Last visit time 2018.08.03 12:13:23 Node Affinity vmltr69dwh01-42401 Username 200982942@fastboy.com.ec  
Modelo HG532s Dialect c/wmp.default Access Comprobar el acceso IPv6 2800:370:55:87::1  
Serial number G3X8WB12C2601058 IPv4 NAT 190.152.206.5 Status Sesión terminada BRAS -

Acciones

Panel

Monitoring

Acciones

Ajustes del dispositivo

Diagnósticas rápidas

WAN status

Tipo de WAN DSL

Velocidad actual 5006 kbps / 637 kbps

Velocidad máxima 13128 kbps / 1176 kbps

Estado de la conexión Up

Pérdida de señal 27.7 dB / 18.5 dB

SNR actual 9.7 dB / 21.3 dB

Potencia actual del señal 19.1 dBmV / 11.9 dBmV

Tipo de modulación ADSL2+

Codificación de líneas DMT

Actualizar el estado WAN

Leyenda

Últimos 5 minutos Última hora Último día Más viejos que un día

Gestión de los dispositivos > DMC\_(00E0FC-G3X8WB12C2601058)

Acciones

Severidad: INFO

Mostrar los escondidos

TARGET CARACTERÍSTICA

2017.11.07 03:26:37 InterleavedDataPathAlert  
WANDSLInterfaceConfig.DataPath changed to interleaved

Parámetros de línea:

SNR ≥14dB, ATN ≤ 40dB



# Interfaz Plataforma de Gestión



En la siguiente imagen, se muestran los parámetros ópticos.

Gestión de los dispositivos

Resumen del dispositivo

Identity 00259E-4857544321E5299C Software version V3R017C10S138  
Manufacturer Huawei Technologies Co., Ltd Creation time 2018.06.11 16:03:50  
Product HG8245H Last visit time 2018.08.03 15:05:23  
Modelo HG8245H Dialect oamq\_devices.huawei.HG8245H Node Affinity vmtr69dwh01-42401  
Serial number 4857544321E5299C IPv4 NAT 181.113.100.131 Access Comprobar el acceso  
IPv4 Private 10.69.47.33 MAC F898EF9514BC  
Username 202584600@fastboy.com.ec IPv6 -  
BRAS UIOINQR03

Acciones

WAN Status

GPON Stats	Transfer stats (received)	Transfer stats (sent)
BlasCurrent 7	BytesReceived 88268765	BytesSent 976187280
RXPower -15	PacketsReceived 12373205	PacketsSent 5540555
Status Up	RBroadcastPackets 8	SBroadcastPackets 138
SupplyVoltage 3353	RMulticastPackets 0	SMulticastPackets 0
TXPower 1	RPausePackets 0	SPausePackets 0
TransceiverTemperature 47	RUnicastPackets 12373197	SUnicastPackets 5540417

Alertas

Severidad: INFO

TARGET CARACTERÍSTICA

Parámetros Ópticos:

Temperatura: 60°C  
Tx <=5dbm; Rx >= -25dbm

Refresh

# Interfaz Plataforma de Gestión - XDSL Cnt



## Monitoreo

Gestión de los dispositivos CAPACITACION ▾

Resumen del dispositivo

Identity 00E0FC-G3X8WB12C2601058	Software version V100R001C86B015	Uptime 1 day(s), 14:20:05	IPv4 Private 10.60.139.90
Manufacturer Huawei Technologies Co..	Creation time 2017.11.07 03:25:37	comprobado: 2017.11.07 03:27:21	MAC 4C8BEF15217D
Product HG532s	Last visit time 2018.08.03 12:26:09	Node Affinity vmltr69dwh01-42401	Username 200982942@fastboy.com.ec
Modelo HG532s	Dialect  cwmp_default	Access  Comprobar el acceso	IPv6 2800:370:55:87::1
Serial number G3X8WB12C2601058	IPv4 NAT 190.152.206.5	Status  Sesión terminada	BRAS -

Acciones

Panel

**Monitoring** (1) **DSL Atenuacion** (2)

Resumen del dispositivo

Monitorizaciones del dispositivo

Bandwidth General

DemoAlerts DSL

Margen de ruido de la señal 0% Estado de las alertas: Error de la conexión

DSL Atenuacion

Atenuación de la señal 58% Estado de las alertas: Error de la conexión

DemoAlerts Active Devices

Device activity 100% Estado de las alertas: Inactive device

Latency

Tiempo de respuesta 4%

# Interfaz Plataforma de Gestión



## Monitoreo

Gestión de los dispositivos

DSL Atenuacion 00E0FC-G3X8WB12C2601058

Período de tiempo

Hora Dia Semana

2018.08.02 12:34:25 Date 2018.08.03 12:34:25 Date

Compare Manufacturer

Añadir un dispositivo Model

Añadir un grupo Firmware

Básico Avanzado **3**

Calidad de la señal upstream

Calidad de la señal downstream

IP externo: 10.60.139.90

Interleaved depth: 256

Error de la conexión anterior: ERROR\_NONE

Nombre de usuario PPP: 200982942@fastboy.com.ec

Estado de la conexión: Conectado  
Uptime: 19 horas, 45 minutos, 31 segundos

# Interfaz Plataforma de Gestión

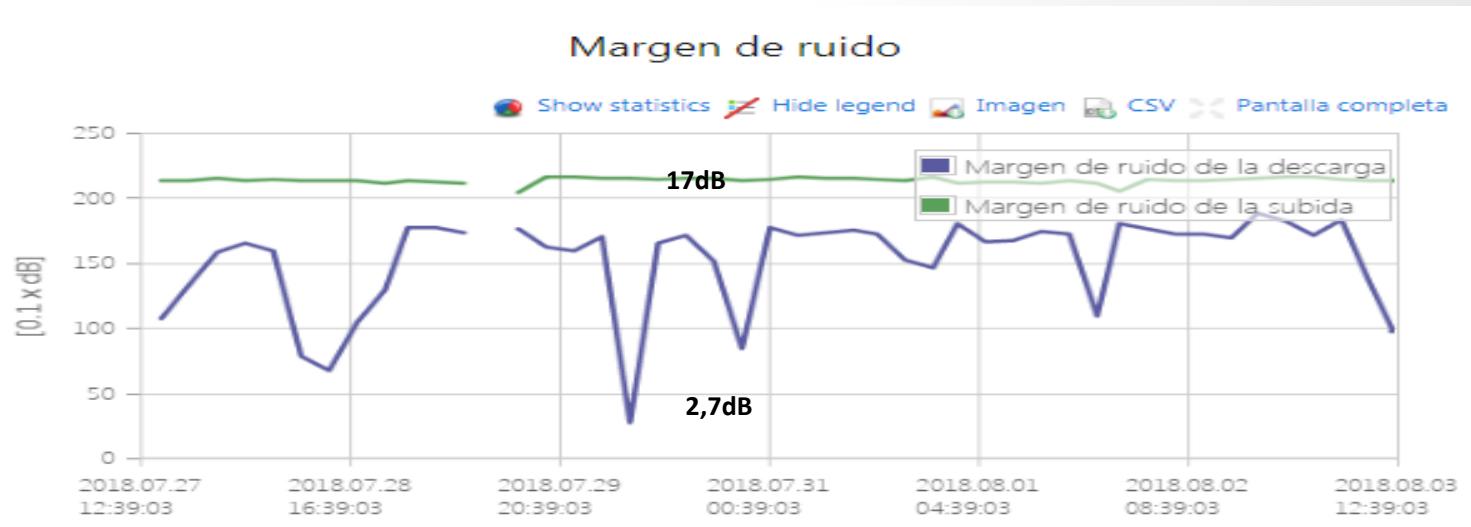


# Interfaz Plataforma de Gestión



En esta gráfica se puede verificar el comportamiento del margen de ruido (SNR).

De acuerdo a su resultado se podrá definir el motivo del problema de intermitencia que presenta el servicio.

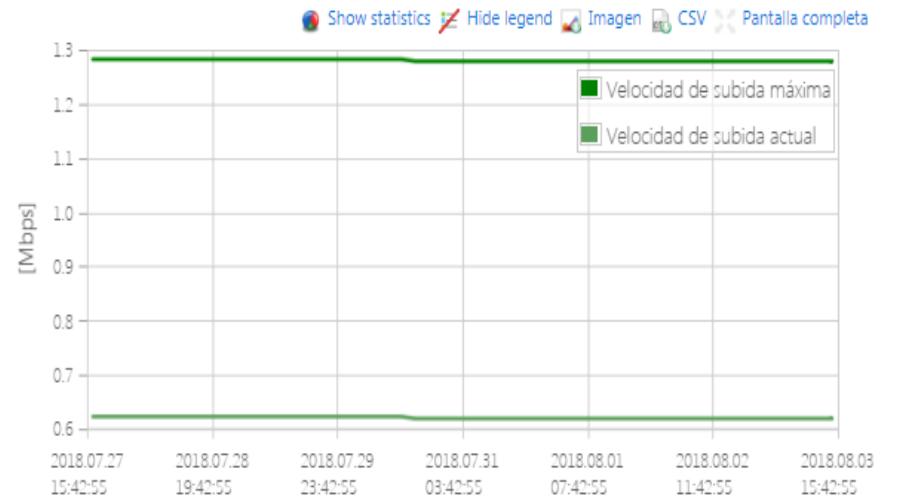
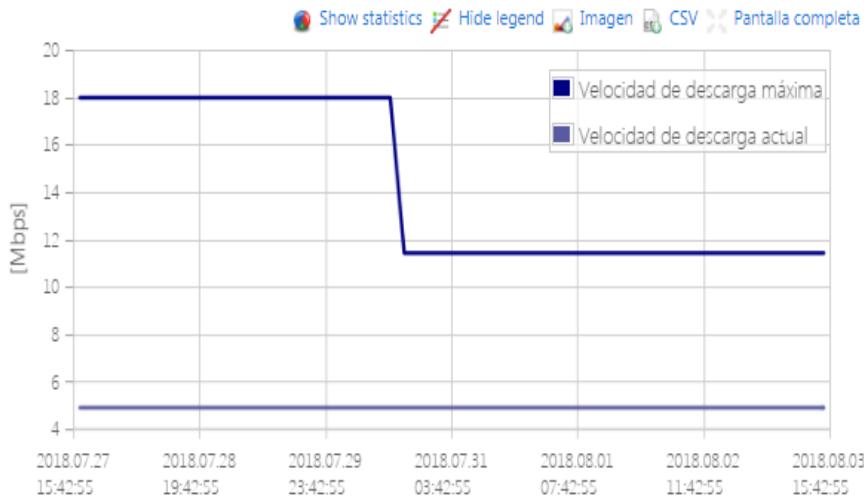


# Interfaz Plataforma de Gestión



En esta gráfica se puede visualizar si existe saturación del ancho de banda.

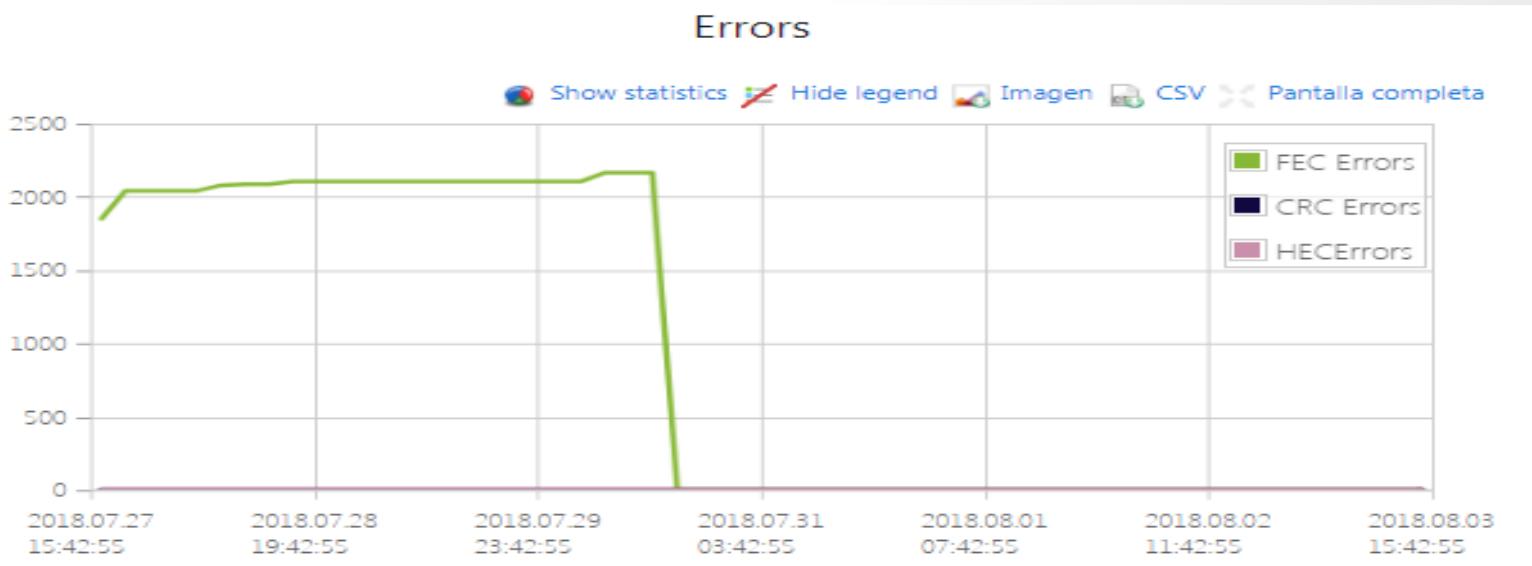
La velocidad de descarga de los datos actual frente a la máxima que es alcanzable



# Interfaz Plataforma de Gestión



Para validar si existe un problema de red interna, es necesario realizar un reinicio físico del módem y determinar mediante la gráfica si existe un problema en la red interna..



# Interfaz Plataforma de Gestión



## Ajustes del dispositivo

Gestión de los dispositivos

Resumen del dispositivo

Identity **00E0FC-G3X8WB12C2601058** Software version V100R001C86B015 Uptime 1 day(s), 14:20:05 IPv4 Private 10.60.139.90  
Manufacturer Huawei Technologies Co., Ltd Creation time 2017.11.07 03:25:37 comprobado: 2017.11.07 03:27:21 MAC 4C8BEF15217D  
Product HG532s Last visit time 2018.08.03 12:26:09 Node Affinity vmltr69dwh01-42401 Username 200982942@fastboy.com.ec  
Modelo HG532s Dialer [cwmo.default](#) Access [Comprobar el acceso](#) IPv6 2800:370:55:87::1  
Serial number G3X8WB12C2601058 IPv4 NAT [190.152.208.5](#) Status [Solicitar la conexión](#) BRAS -

Acciones

Panel Monitoring Acciones Ajustes del dispositivo Diagnósticas rápidas

Gestión de los dispositivos > DMC (00E0FC-G3X8WB12C2601058)

Quick Fix

- [ACTUALIZAR IPv6](#)
- [Clear DNS](#)
- [Refresh WAN Panel](#)

Gestión

- [Actualizar el modelo de datos del dispositivo](#)

Mantenimiento

- [Reiniciar el dispositivo](#)

# Interfaz Plataforma de Gestión



## Ajustes del dispositivo

Gestión de los dispositivos

Resumen del dispositivo

Gestión de los dispositivos > DMC (00E0FC-G3X8WB12C2601058)

Identity 00E0FC-G3X8WB12C2601058	Software version V100R001C86B015	Uptime 1 day(s), 14:20:05	IPv4 Private 10.60.139.90
Manufacturer Huawei Technologies Co...	Creation time 2017.11.07 03:25:37	comprobado: 2017.11.07 03:27:21	MAC 4C8BEF15217D
Product HG532s	Last visit time 2018.08.03 12:26:09	Node Affinity vmltr69dwh01-42401	Username 200982942@fastboy.com.ec
Modelo HG532s	Dialect cwmp.default	Access Comprobar el acceso	IPv6 2800:370:55:87::1
Serial number G3X8WB12C2601058	IPv4 NAT 190.152.208.5	Status Solicitar la conexión	BRAS -

Acciones

Panel Monitoring Acciones Ajustes del dispositivo Diagnósticas rápidas

Dispositivos conocidos

DHCP Estadísticas de transmisión Ajustes básicos del WiFi Estado WAN PPP

Guarda Revertir

android-5fcfb100a925ea03 192.168.1.2 DHCP 7C:11:CB:33:52:0E	android-acc3067c04471645 192.168.1.3 DHCP 00:0C:E7:A6:0E:6B	android-b44d9430ae15375 192.168.1.4 DHCP 84:98:66:02:61:0D	- 192.168.1.5 DHCP 06:F9:8A:D6:60:86
android-2deed3ac1b8406b7 192.168.1.6 DHCP C0:D3:C0:21:3F:2D	android-656103b8ed5ee08 192.168.1.7 DHCP 20:6E:9C:03:7F:21	android-12f4fd63a6bc1065 192.168.1.8 DHCP 94:92:BC:FB:DE:EC	android-efde5a514082ce3f 192.168.1.9 DHCP 9C:D3:5B:86:F8:05
android-6decfd1255067e8 192.168.1.10 DHCP D0:FF:98:D9:0C:D9	android-e8bfa71f5eb93f67 192.168.1.11 DHCP A4:9A:58:C0:22:4F	android-1e675c67b6ebba1 192.168.1.12 DHCP 4C:3C:16:4E:CB:94	CellComp 192.168.1.13 DHCP 60:6D:C7:26:68:3F
android-1d528be94564700 192.168.1.14 DHCP 40:40:A7:53:57:4B	android-5e00c849ba269cd 192.168.1.15 DHCP 54:40:AD:31:67:93	User-PC 192.168.1.16 DHCP 00:15:AF:2E:5D:41	- 192.168.1.17 Static 28:0D:FC:58:E2:7E

Importante: El CPE como tarea interna libera las IP's asignadas a cada equipo.

Dispositivos registrados en la red LAN

# Interfaz Plataforma de Gestión



Ajustes del dispositivo

Gestión de los dispositivos CAPACITACION ▾

Resumen del dispositivo

Identity 00E9FC-G3X8WB12C2601058	Software version V100R001C06B015	Uptime 1 day(s), 14:20:05	IPv4 Private 10.60.139.90
Manufacturer Huawei Technologies Co., Ltd.	Creation time 2017.11.07 03:25:37	comprobado: 2017.11.07 03:27:21	MAC 4C8BEF15217D
Product HG532s	Last visit time 2018.08.03 12:26:09	Node Affinity vmltr69dwh01-42401	Username 200982942@fastboy.com.ec
Modelo HG532s	Dialect cwnmp_default	Access Comprobar el acceso	IPv6 2800:370:55:87::1
Serial number G3X8WB12C2601058	IPv4 NAT 190.152.206.5	Status Solicitar la conexión	BRAS -

Acciones

Panel Monitoring Acciones Ajustes del dispositivo Diagnósticas rápidas

Dispositivos conocidos DHCP Estadísticas de transmisión Ajustes básicos del WiFi Estado WAN PPP

Dispositivo LAN 1

Ajustes generales Activar el servidor DHCP Tiempo de arrendamiento del DHCP 24h Direcciones reservados

Direcciónamiento Mínimo alcance de la dirección IP 192.168.1.2 Máximo alcance de la dirección IP 192.168.1.62

Red Servidor DNS 192.168.1.1 Nombre del dominio Puerto predeterminado

DNS Predeterminado

Configuración de la interfaz LAN del dispositivo 1

Activar Tipo de direccionamiento de la interfaz IP Dirección de la interfaz IP Interfaz de la máscara de subred

DHCP 192.168.1.1 255.255.255.192

Acciones Guardar Revertir

# Interfaz Plataforma de Gestión



## Ajustes del dispositivo

Gestión de los dispositivos

Resumen del dispositivo

Identity 00E0FC-63X8WB12C2601058 Software version: V100R001C86B015  
Manufacturer Huawei Technologies Co., Ltd Creation time: 2017.11.07 03:25:37  
Product HG532s Last visit time: 2018.08.03 13:16:19 Node Affinity: vmlr69dwh01-42401  
Modelo HG532s Dialect: cwnq.default Access: Comprobar el acceso  
Serial number G3X8WB12C2601058 IPv4 NAT: 190.152.206.5 Status: Sesión terminada  
Uptime: 1 day(s), 14:20:05 comprobado: 2017.11.07 03:27:21 IPv4 Private: 10.60.139.90  
MAC: 4C8BEF15217D Username: 200982942@fastboy.com.ec  
IPv6: 2800:370:55:87:1 BRAS: -

Acciones: Guardar, Revertir

Panel: Dispositivos conocidos, DHCP, Estadísticas de transmisión, Ajustes básicos del WiFi, Estado, WAN PPP

Monitoring, Acciones, Ajustes del dispositivo, Diagnósticas rápidas

Equipos Wifi conectados

WAN acumulativo: 1. Cantidad de bytes enviados: 351.9 MB, Cantidad de bytes recibidos: 941.5 MB, Cantidad de paquetes enviados: 3.6 k, Cantidad de paquetes recibidos: 2.8 k

Interfaz WLAN: Número de asociaciones: 2

Interfaz LAN: Estadísticas: Cantidad de bytes enviados: 20.6 kB, Cantidad de bytes recibidos: 0 B, Cantidad de paquetes enviados: 141, Cantidad de paquetes recibidos: 0

Equipos LAN conectados

The screenshot shows the 'Gestión de los dispositivos' (Device Management) interface. It displays a summary of the device (Huawei HG532s, serial G3X8WB12C2601058), its network status (IPv4 and IPv6), and its uptime. On the left, there's a sidebar with navigation links like 'Panel', 'Monitoring', 'Acciones', 'Ajustes del dispositivo' (which is selected and highlighted in yellow), and 'Diagnósticas rápidas'. Below the sidebar, a red arrow points from the 'Equipos Wifi conectados' section to the 'Interfaz WLAN' panel, which shows 2 active associations. Another red arrow points from the 'Equipos LAN conectados' section to the 'Interfaz LAN' panel, which shows 4 interfaces with their respective statistics. The top right corner has a 'CAPACITACION' dropdown and some icons.

# Interfaz Plataforma de Gestión



**Ajustes del dispositivo**

Resumen del dispositivo

Identity 00E0FC-G3X8WB12C2601058 Software version V100R001C86B015  
Manufacturer Huawei Technologies Co., Ltd Creation time 2017.11.07 03:25:37  
Product HG532s Last visit time 2018.08.03 13:30:28 Node Affinity vmtre69dwh01-42401  
Modelo HG532s Access Comprobar el acceso Status Sesión terminada  
Serial number G3X8WB12C2601058 IPv4 NAT 190.152.208.5 MAC 4C8BEF15217D  
IPv4 Private 10.60.139.90 Username 200982942@fastboy.com.ec  
IPv6 2800:370:55:87::1 BRAS -

Acciones Guardar Revertir

Panel Monitoring Acciones Ajustes del dispositivo Diagnósticas rápidas

Dispositivos conocidos DHCP Estadísticas de transmisión WAN Ajustes básicos del WiFi Estado WAN PPP

WAN SLLinkConfig Advanced

Conexión IP

Conexión PPP 1

Basic

Nombre INTERNET\_TR009\_R\_0\_35  
Activar Tiempo de actividad 21h 2m 39s  
Dirección externa del IP 10.60.139.90  
Dirección IP remota 10.60.0.1  
Estado de conexión Connected  
Disparador de conexión AlwaysOn  
Puerta predeterminada 10.60.0.1

Usuario PPPoE

PPP

Username 200982942@fastboy.com.ec  
Password  
Tipo de conexión IP\_Routed  
ID de la sesión PPPoE 42476  
Nombre del PPPoE AC  
Nombre del servicio PPPoE

DNS CNT

Activar DNS Servidores DNS 200.107.10.105.181.113  
Permitir la sustitución del DNS Dirección MAC 4C:8B:EF:15:21:7D  
Sustitución de la dirección MAC

**NOTA:** El DNS no debe ser modificado

# Interfaz Plataforma de Gestión - XDSL Cnt

## Ajustes del dispositivo

Gestión de los dispositivos

Resumen del dispositivo

Identity E4C146-0531707033304	Software version RTSA04N-e1.img	Uptime 0 day(s), 00:07:16	IPv4 Private 10.180.241.171
Manufacturer Observa Telecom (E4C146)	Creation time 2017.11.27 15:42:44	comprobado: 2017.11.27 15:43:14	MAC 68F956445DE7
Product RTSA04NU	Last visit time 2018.08.03 15:29:02	Node Affinity vmltr69ope01-15767	Username 202427200@fastboy.com.ec
Modelo RTSA04N	Dialect  cwmq_default	Access  Comprobar el acceso	IPv6
Serial number 0531707033304	IPv4 NAT 181.113.159.203	Status  Solicitar la conexión	BRAS GYECONTR03

Acciones:

Panel | IPv6 | Dispositivos conocidos | DHCP | Estadísticas de transmisión | Ajustes básicos del WiFi | Estado | Ajustes WiFi | WAN PPP

Acciones:

Configuración WLAN

1 2 3 4 5

**1 Ajustes del dispositivo**

**2**

**3 Guardar**

**4**

Ingreso de datos de red WiFi

Básicos

Activar la interfaz

SSID Alvarado CNT

Clave de seguridad WPA/WPA2 \*\*\*\*

Avanzados

Radio activado

Emisión del SSID

Tipo de protección WPA y WPA2

Estándar n

Canal 0

AutoChannelEnable

BSSID 68:99:56:44:5d:e6

Máxima tasa de bits Auto

Control automática de la velocidad de datos

Configuración detallada de WPA

Modos de encriptación WPA TKIPEncription

Modos de autenticación WPA PSKAAuthentication

Configuración detallada de WPA2

Modo de encriptación WPA2 (IEEE11i) AESEncryption

Modo de autenticación WPA2 (IEEE11i) PSKAAuthentication

# Interfaz Plataforma de Gestión - GPON



## Ajustes del dispositivo

Gestión de los dispositivos

Resumen del dispositivo

Identity 00259E-4857544321E5299C Software version V3R017C10S138  
Manufacturer Huawei Technologies Co., Ltd.  
Product HG8245H  
Modelo HG8245H  
Serial number 4857544321E5299C

Uptime 4 day(s), 00:05:51  
comprobado: 2018.06.11 16:04:09  
Node Affinity vmtr69dwh01-42401  
Access [Comprobar el acceso](#)  
Status [Solicitar la conexión](#)

IPv4 Private 10.69.47.33  
MAC F898EF9514BC  
Username 202584600@fastboy.com.ec  
IPv6 -  
BRAS UIONQR03

Acciones [Ajustes WiFi](#) [WAN PPP](#)

Panel Monitoring Ajustes del dispositivo Diagnósticas rápidas

WAN Status DHCP Estadísticas de transmisión Ajustes básicos del WiFi Ajustes VoIP Ajustes WiFi WAN PPP Acciones Guardar Revertir

Configuración WLAN

Básicos: Activar la interfaz (checkbox checked), SSID: ESCANDON GONZALEZ, Clave de seguridad WPA/WPA2: \*\*\*\*

Avanzados: Radio activado (checkbox checked), Emission del SSID (checkbox checked), Tipo de protección: WPA y WPA2, Estándar: 11bgn, TransmitPower: 100, Canal: 9, AutoChannelEnable (checkbox checked), BSSID: F8:98:EF:95:14:C0, Máxima tasa de bits: auto, Control automática de la velocidad de datos (checkbox checked), Dominio: EC, Apoyo UAPSD: UAPSDEnable: false, Apoyo WMM: Activar WMM: true

Configuración detallada de WPA: Modos de encriptación WPA: TKIP Encryption, Modos de autenticación WPA: PSK Authentication

Configuración detallada de WPA2: Modo de encriptación WPA2 (IEEE802.11i): AES Encryption, Modo de autenticación WPA2 (IEEE802.11i): PSK Authentication

Acciones: Guardar (button circled in red), Revertir

Ingreso de datos de red WiFi

# Interfaz Plataforma de Gestión VOIP GPON



## Ajustes del dispositivo

Gestión de los dispositivos

Resumen del dispositivo

Identity 00259E-4857544321E5299C	Software version V3R017C10S138	Uptime 4 day(s), 00:05:51	IPv4 Private 10.69.47.33
Manufacturer Huawei Technologies Co...	Creation time 2018.06.11 16:03:50	comprobado: 2018.06.11 16:04:09	MAC F898EF9514BC
Product HG8245H	Last visit time 2018.08.03 15:05:23	Node Affinity vmltr69dwh01-42401	Username 202584600@fastboy.com.ec
Modelo HG8245H	Dialect cwidp.devices.huawei.HG8245H	Access <a href="#">Comprobar el acceso</a>	IPv6 -
Serial number 4857544321E5299C	IPv4 NAT <a href="#">181.113.100.131</a>	Status <a href="#">Solicitar la conexión</a>	BRAS UI0INQR03

Acciones: [Restablecer](#) [Borrar](#)

Panel: [Dispositivos conocidos](#) [WAN Status](#) [DHCP](#) [Estadísticas de transmisión](#) [Ajustes básicos del WiFi](#) [Ajustes VoIP](#) [Ajustes WiFi](#) [WAN](#)

Acciones: [Guardar](#) [Revertir](#)

Perfil del servicio de voz

1

**Ajustes generales**

Name:

State:

[Avanzados](#)

**Línea**

1 2

Códec:

Ajustes VoIP

Información de credenciales de autenticación VoIP

← →

# Interfaz Plataforma de Gestión



## Ajustes del dispositivo

## Estado

The screenshot displays the Cnt Platform Management Interface. The top navigation bar includes 'Gestión de los dispositivos', 'CAPACITACION', and a search bar. The main content area has two tabs: 'Ajustes del dispositivo' (selected) and 'Estado'. The 'Ajustes del dispositivo' tab shows a summary of the device (Identity: 00E0FC-G3X8WB12C2601058, Software version: V100R001C86B015, Manufacturer: Huawei Technologies Co., Product: HG532s, Model: HG532s, Serial number: G3X8WB12C2601058), a panel with monitoring and actions, and a detailed section for 'Dispositivos conocidos' (Known devices) under 'WAN'. This section is highlighted with an orange border and contains fields for 'Conexión WAN PPP' (DSL speed: 5.0 Mbps, upload speed: 637.0 kbps, max DSL speed: 14.1 Mbps), 'LAN' (IP address: 192.168.1.1, port statuses: NoLink for all ports), and 'WiFi' (SSID: María del Carmen, channel: 11, security: WPA2-PSK). The 'Estado' tab shows the current status of the device's interfaces: WAN (Connected, IP: 10.60.139.90, gateway: 10.60.0.1, DNS: 200.107.10.105, connection type: IP\_Routed), LAN (Up, IP: 192.168.1.1), and WiFi (Up, SSID: María del Carmen, channel: 11, security: AESEncryption). Action buttons 'Guardar' and 'Revertir' are visible on the right.

Estado de la conexión  
WIFI

# Interfaz Plataforma de Gestión



Ajustes del dispositivo WAN PPP

Gestión de los dispositivos CAPACITACION ▾

Resumen del dispositivo

Identity <b>00E0FC-G3X8WB12C2601058</b>	Software version V100R001C86B015	Uptime 4 day(s), 22:06:52	IPv4 Private 10.60.139.90
Manufacturer Huawei Technologies Co...	Creation time 2017.11.07 03:25:37	comprobado: 2018.08.03 13:30:39	MAC 4C8BEF15217D
Product HG532s	Last visit time 2018.08.03 13:30:28	Node Affinity vmltr69dwh01-42401	Username 200982942@fastboy.com.ec
Modelo HG532s	Dialect <b>cwmp.default</b>	Access <b>Comprobar el acceso</b>	IPv6 2800:370:55:87::1
Serial number G3X8WB12C2601058	IPv4 NAT <b>190.152.208.5</b>	Status <b>Sesión terminada</b>	BRAS -

Acciones

**WAN PPP**

Panel Acciones

Dispositivos conocidos

Cuenta PPP Estado

Nombre del usuario 200982942@fastboy.com.e	Nombre INTERNET_TR069_R_0_3!
Contraseña	Estado de conexión Connected
	Tiempo de actividad 21h 2m 39s
	Dirección externa del IP 10.60.139.90
	Servidores DNS 200.107.10.105,181.113.12

Información de credenciales de autenticación

# Interfaz Plataforma de Gestión



## Diagnósticas rápidas

Equipo registrado pero sin acceso a internet

Equipo registrado con acceso a internet

Respuestas de pruebas técnicas básicas

Gestión de los dispositivos

Resumen del dispositivo

Identity: 00E0FC-G3X8WB12C2601058 Software version: V100R001C86B015 Uptime: 4 day(s), 22:06:52 Creation time: 2017.11.07 03:25:37 Last visit time: 2018.08.03 14:11:35 Node Affinity: vmlt69dwh01-42401 IPv4 NAT: 190.152.206.5 Dialet: pwno.default Access: Comprobar el acceso Status: Sesión terminada IPv4 Private: 10.60.139.90 MAC: 4C8BEF15217D Username: 200882942@fastboy.com.ec IPv6: 2800:370:55:87::1 BRAS: -

Acciones

Panel Monitoring Acciones Ajustes del dispositivo Diagnósticas rápidas

Conectividad

- Sesión terminada
- Ping al dispositivo
- Traceroute al dispositivo
- Ping del dispositivo
- Ping al DNS

Información sobre el estado de dispositivo

Última hora Últimas 6 horas Último día Últimos 3 días 2018.08.03 07:05:05 2018.08.03 13:05:05 Calcular

Dispositivos conocidos

- android-9b7ae49036e40267 192.168.1.2 DHCP 90B690FD19E5
- android-2deed3ac1b8406b7 192.168.1.3 DHCP C0D3C0213F2D
- pablodj 192.168.1.6 DHCP 606DC726883F
- 192.168.1.10 DHCP 3A15F99551FE
- android-6edecfd1255067e8 192.168.1.7 DHCP D0FF98D96CD9
- android-49c653f9d58acde2 192.168.1.4 DHCP 84C7EA82CCAC
- android-d7107cbe90823557 192.168.1.8 DHCP E89300A39812
- android-241912d114bb8550 192.168.1.9 DHCP C8D7B05D0395
- android-e093f4331520b759 192.168.1.5 DHCP 84986602610D
- android-1ce0c020d08381ad 192.168.1.11 DHCP 205531F410DA
- 192.168.1.12 Static 280DFC58E27E

Último WAN IP conocido

Gestión de los dispositivos > DMC (00E0FC-G3X8WB12C2601058)

Target host 190.152.206.5 Start time 2018.08.03 14:11:39 End time 2018.08.03 14:11:51 Final result FAIL

Información sobre el estado de dispositivo

Target host 200.107.10.105 Start time 2018.08.03 14:47:49 End time 2018.08.03 14:47:51 Final result OK

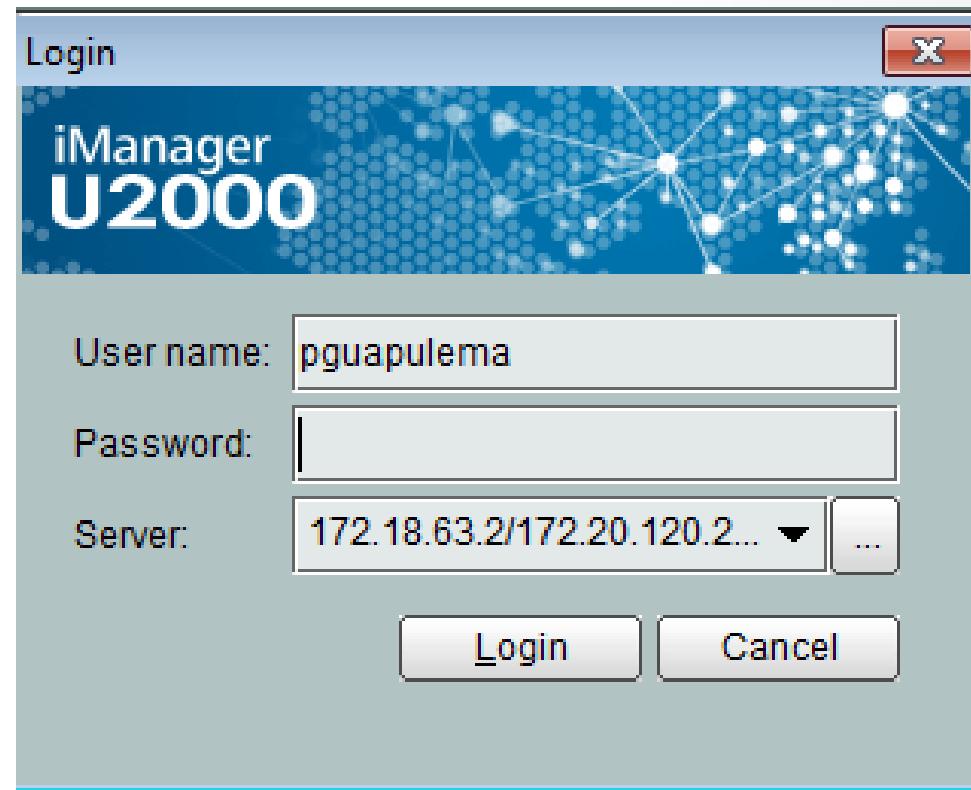
# Configuración de puertos en HUAWEI - U2000

Cnt

En la pantalla que se despliega realizar el login con los siguientes credenciales

Usuario: asignado

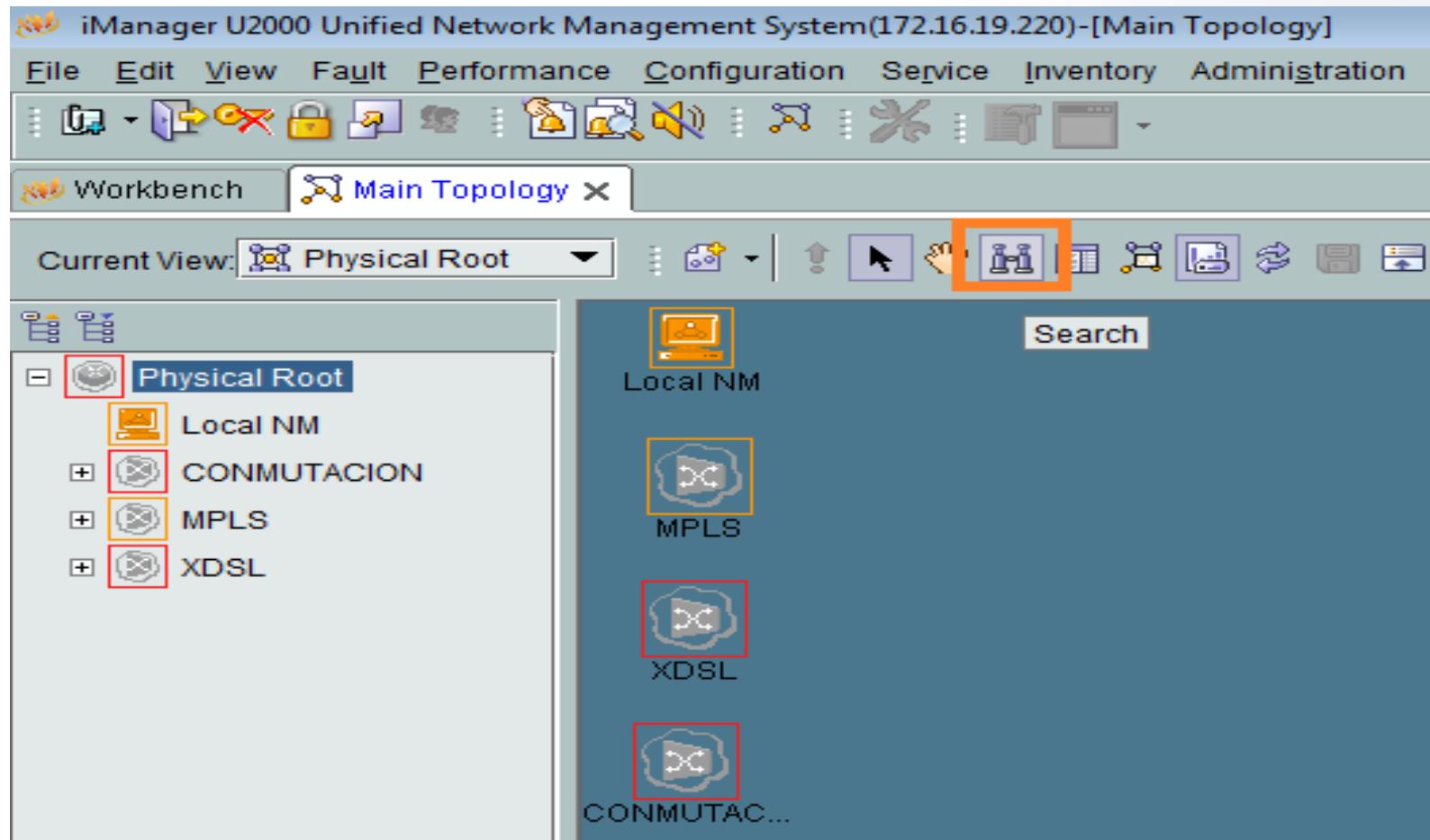
Contraseña: asignado



# GESTION DSLAM HUAWEI U2000

Cnt

Damos clic en el botón search  que se encuentra en la barra de herramientas o presionamos las teclas Ctrl+ F.



# GESTION DSLAM HUAWEI U2000



Deberá desplegar la ventana de búsqueda en la cual se puede realizar la consulta por el nombre del DSLAM (Nodo) o por el número de piloto.

Search

Basic Advanced

Search Type: NE

Search Mode: Name

Keyword:

Match whole word only    Case Sensitive    Auto search with specified keyword

Name	Type	Address	View	Subnet

Search result: 0 matches    Minimized after locating

# GESTION DSLAM HUAWEI U2000



Para realizar la consulta por DSLAM seleccionamos la pestaña Basic en tipo de búsqueda seleccionamos la opción NE, en modo de búsqueda Name y en keyword escribimos el nombre del distribuidor

The screenshot shows the search interface for the HUAWEI U2000 network management system. The window title is "Search". The "Basic" tab is selected. The search parameters are set as follows:

- Search Type: NE
- Search Mode: Name
- Keyword: (empty)

Below the search fields are three checkboxes:  
 Match whole word only  
 Case Sensitive  
 Auto search with specified keyword

At the bottom of the search interface, there are "Search" and "Close" buttons.

The main area displays a table header with columns: Name, Type, Address, View, and Subnet. The table body is currently empty.

At the bottom of the screen, the status bar shows "Search result: 0 matches" and several buttons: Minimized after locating (checked), Locate ▲, and Save As... .

# GESTION DSLAM HUAWEI U2000



Realizada la consulta se mostraran todos los criterios de acuerdo al nivel de coincidencia por ello es necesario ser específico al realizar la búsqueda. Cabe recordar que la infraestructura asignado a cada cliente se la obtiene de OPEN en la forma RSRV.

The screenshot shows the search interface of the Huawei U2000 Network Management System. The search parameters are set to 'NE' for Search Type, 'Name' for Search Mode, and 'mariscal' for Keyword. The results table displays 14 matches, with one row highlighted in blue. The columns in the table are Name, Type, Address, View, and Subnet. The highlighted row corresponds to the search term 'mariscal'.

Name	Type	Address	View	Subnet
SH07_MARISCAL	MA5600T	10.58.10.109	Physical Root	Physical Root / ADSL / REGION_2 / F
SH08_MARISCAL	MA5600T	10.58.10.110	Physical Root	Physical Root / XDSL / REGION_2 / F
SH10_MARISCAL	MA5600T	10.58.10.112	Physical Root	Physical Root / XDSL / REGION_2 / F
SH09_MARISCAL	MA5600T	10.58.10.111	Physical Root	Physical Root / XDSL / REGION_2 / F
SH01_MARISCAL	MA5600V3	10.11.166.7	Physical Root	Physical Root / XDSL / REGION_2 / F
SH02_MARISCAL	MA5600V3	10.11.166.8	Physical Root	Physical Root / XDSL / REGION_2 / F
SH03_MARISCAL	MA5600V3	10.11.106.194	Physical Root	Physical Root / XDSL / REGION_2 / F
SH04_MARISCAL	MA5600V3	10.58.10.103	Physical Root	Physical Root / XDSL / REGION_2 / F

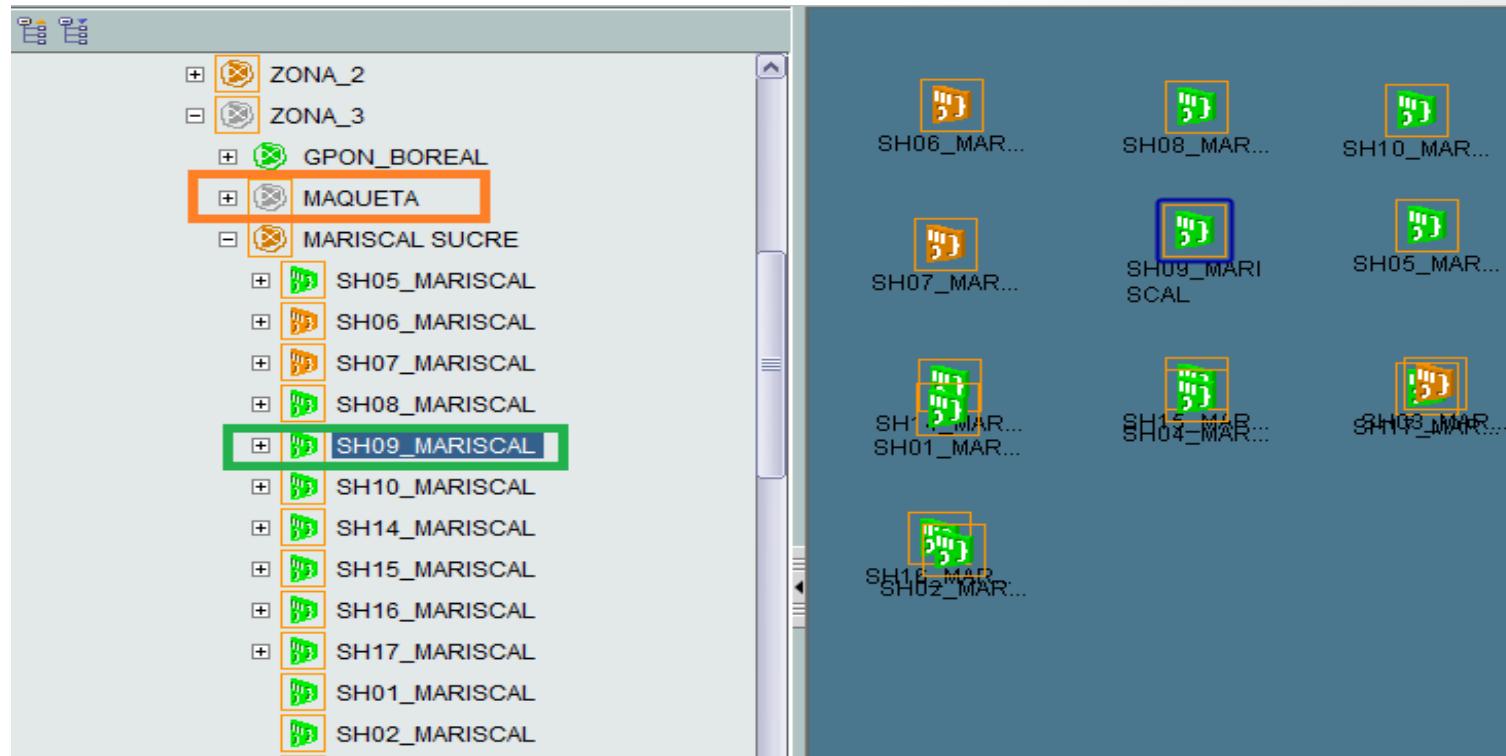
Search result: 14 matches  Minimized after locating

# GESTION DSLAM HUAWEI U2000



Una vez determinado el DSALM al cual pertenece nuestro cliente, se deberá presionar Click izquierdo en el botón Locate, o también se puede dar doble Click izquierdo en el equipo seleccionado.

Se mostrara la topología del DSLAM seleccionado y se deberá tomar en cuenta el esta del equipo.



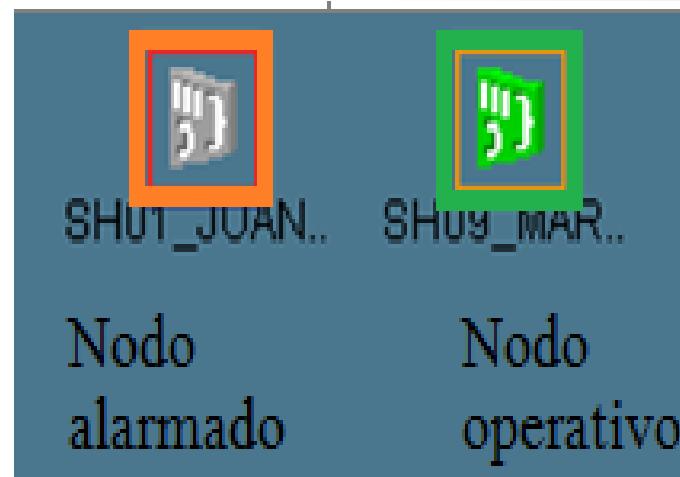
# GESTION DSLAM HUAWEI U2000



DSLAM en color Gris nos informa que se encuentra Offline (Alarmado)

DSLAM en color Verde informa su estado Online (Operativo)

Observación: Si el DSLAM se encuentra Alarmado se deberá reportar al Grupo Nivel 2 (Back Internet) para la revisión del mismo, en el caso que se confirme estado Offline procederán con la solicitud de apertura de un Ticket como Evento Fortuito.



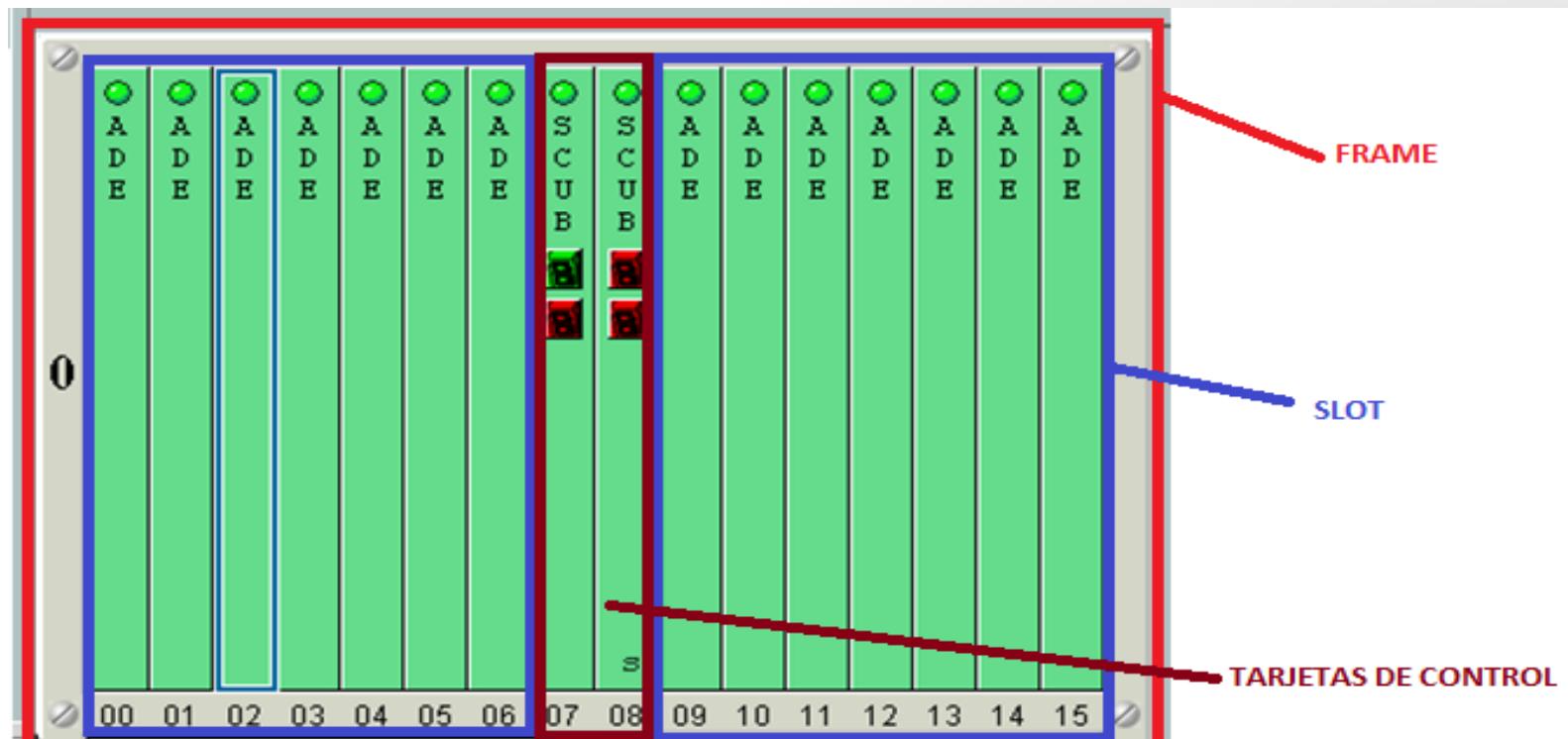
# GESTION DSLAM HUAWEI U2000



Recordar que a nivel de equipos Huawei se tendrá 1 o 2 Frame los cuales se encuentran numerados desde el 0 – 1.

Generalmente se posee 16 Slot numerados desde el 0 – 15, cada Slot alrededor de 64 Puertos de igual forma numerados desde el 0 – 63. Motivo por el cual tanto para Slot o Puerto se deberá restar en -1 a la tarjeta – puerto asignado al cliente.

Existen excepciones en las cuales no aplica esta regla únicamente para el número de Slot.



# GESTION DSLAM HUAWEI U2000

Cnt

Se tomará como ejemplo el equipo de Mariscal Sucre - SH0908.

Se deberá buscar la información que nos presenta el campo LISTON de la ventana pares adicionales previamente consultado en la forma RSRV (Excepción a la regla en los Slot)

Pares de respaldo por número de servicio (rprn)									
Pares de respaldo por número de servicio									
Número	Cons	Dist	Armario	Caja	Par	Dist	Listón	Par	Ubicación
	1	71	IHUAw9	SH0908	59	71	SH0908	59	0

**Descripciones**

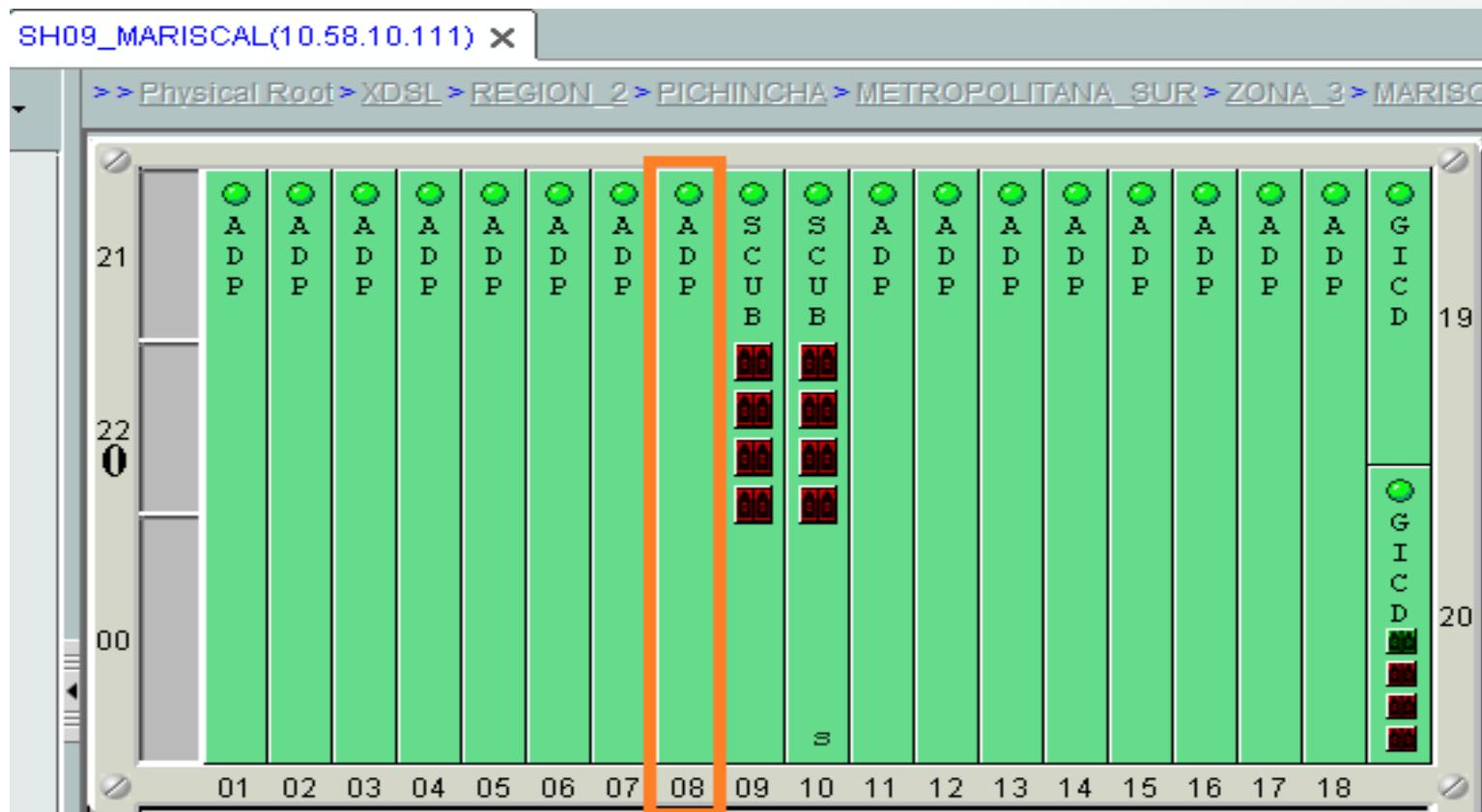
Distribuidor  
MARISCAL SUCRE

Distribuidor 2  
MARISCAL SUCRE

# GESTION DSLAM HUAWEI U2000

Cnt

Doble Click izquierdo para acceder a la información de los puertos. Una vez ingresado a la tarjeta se ubicara el puerto asignado con la información del campo PAR que se muestra en la gráfica X.



# GESTION DSLAM HUAWEI U2000



Para este ejemplo se tiene asignado en OPEN el PAR 59, se debe recordar en esta gestión los puertos se encuentran numerados generalmente desde 0 hasta 63. Por lo tanto se deberá restar en -1 al puerto asignado.

SH09\_MARISCAL(10.58.10.111) x

>> Physical Root > XDSL > REGION\_2 > PICHINCHA > METROPOLITANA SUR > ZONA\_3 > MARISCAL SUCF

ADSL Port List

Status	Name	Alias	Line Profile
●	Frame:0/Slot:8/Port:48	537258	FB-250-1000
●	Frame:0/Slot:8/Port:49	537974	FB-250-1000
●	Frame:0/Slot:8/Port:50	558970	FB-250-1500
●	Frame:0/Slot:8/Port:51	22552067-41111-050514	FB-500-2000
●	Frame:0/Slot:8/Port:52	539538	FB-250-1000
●	Frame:0/Slot:8/Port:53	22564593-561372-041213	FB-500-3000
●	Frame:0/Slot:8/Port:54	279803-22520948	FB-500-2000
●	Frame:0/Slot:8/Port:55	22559499-471605-111213	FB-500-2000
●	Frame:0/Slot:8/Port:56	570423-22505370	FB-250-1000
●	Frame:0/Slot:8/Port:57	446858-22555659	FB-250-1000
●	Frame:0/Slot:8/Port:58	718755-22221253	FB-250-1500
●	Frame:0/Slot:8/Port:59	743353-22565596	FB-768-4000
●	Frame:0/Slot:8/Port:60		ADSL LINE PROFILE 1002
●	Frame:0/Slot:8/Port:61		ADSL LINE PROFILE 1002

# GESTION DSLAM HUAWEI U2000



Deberán verificar el estado operacional del puerto según los colores que se presentan:

Verde: Estado del puerto Enganchado ( Led ADSL fijo)

Lila: Estado del puerto Desenganchado ( Led ADSL Apagado o Intermitente)

Purpura: Estado del puerto Bloqueado

En el caso de encontrar el puerto Bloqueado, se deberá activarlo una vez validado que el servicio no posee algún tipo de sanción o suspensión (Caso cliente corporativo).

Seleccionar el puerto, presionar Click derecho seleccionar la opción Activate

Status	Name	Alias	Line Profile
Green	Frame:0/Slot:8/Port:48	537258	FB-250-1000
Purple	Frame:0/Slot:8/Port:49	537974	FB-250-1000
Green	Frame:0/Slot:8/Port:50	558970	FB-250-1500
Green	Frame:0/Slot:8/Port:51	22552067-41111-050514	FB-500-2000
Green	Frame:0/Slot:8/Port:52	539538	FB-250-1000
Green	Frame:0/Slot:8/Port:53	22564593-561372-041213	FB-500-3000
Green	Frame:0/Slot:8/Port:54	279803-22520948	FB-500-2000
Green	Frame:0/Slot:8/Port:55	22559499-471605-111213	FB-500-2000
Purple	Frame:0/Slot:8/Port:56	570422-22505270	FB-250-1000
Purple	Frame:0/Slot:8/Port:57	Synchronize	1000
Purple	Frame:0/Slot:8/Port:58	Alias(M)...	1500
Green	Frame:0/Slot:8/Port:59	Configure Attributes...	4000
Purple	Frame:0/Slot:8/Port:60	Configure Alarm Info(Q)...	NE PROFILE 1002
Purple	Frame:0/Slot:8/Port:61	Initialize	NE PROFILE 1002

No.57, Total:64

Activate

# GESTION DSLAM HUAWEI U2000



## Modificación de Alias

El Alias corresponde a una etiqueta que contiene el número de servicio – número de splitter (279803-22520948) que se coloca al puerto para una fácil ubicación en la tarjeta, al igual que cuando se utiliza el motor de búsqueda Avanzado.

Este procedimiento se lo realiza cuando el puerto no tiene Etiqueta o no corresponde. Se deberá seleccionar el puerto, presionar Click derecho escoger la opción Alias (M).

The screenshot shows the 'ADSL Port List' interface in the Huawei U2000 network management system. The list displays 64 ports, each with a status icon, name, alias, line profile, and a 'DEFVAL' button. Port 59 is selected and highlighted with an orange border. A context menu is open at this port, listing several options: 'Synchronize', 'Alias(M)...' (which is highlighted with a green box), 'Configure Attributes...', 'Configure Alarm Info(Q)...', and 'Initialize'. The menu has 'VAL' buttons next to its items. At the bottom left, it says 'No.60, Total:64'.

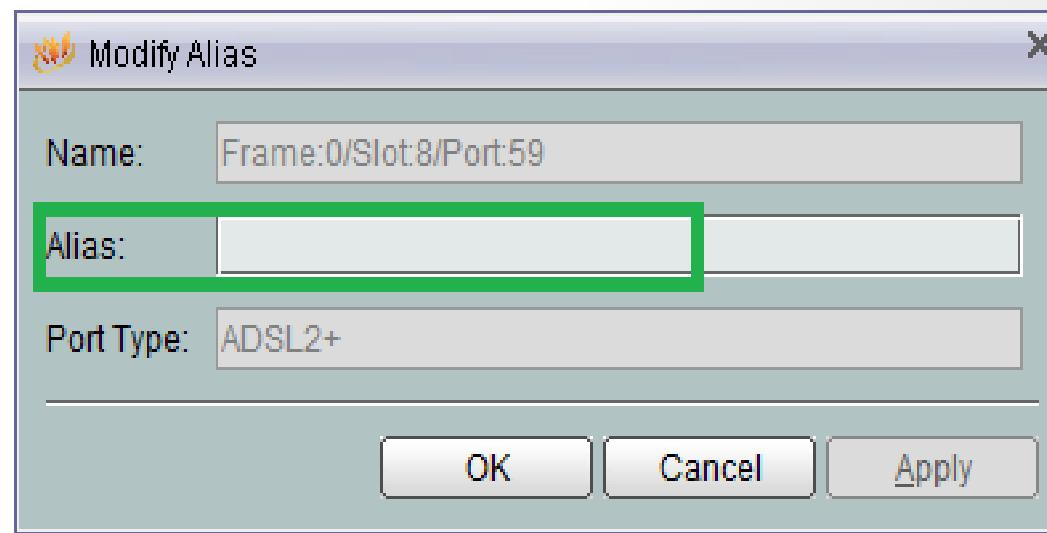
Status	Name	Alias	Line Profile	A
Green	Frame:0/Slot:8/Port:48	537258	FB-250-1000	DEFVAL
Purple	Frame:0/Slot:8/Port:49	537974	FB-250-1000	DEFVAL
Green	Frame:0/Slot:8/Port:50	558970	FB-250-1500	DEFVAL
Green	Frame:0/Slot:8/Port:51	22552067-41111-050514	FB-500-2000	DEFVAL
Green	Frame:0/Slot:8/Port:52	539538	FB-250-1000	DEFVAL
Green	Frame:0/Slot:8/Port:53	22564593-561372-041213	FB-500-3000	DEFVAL
Green	Frame:0/Slot:8/Port:54	279803-22520948	FB-500-2000	DEFVAL
Green	Frame:0/Slot:8/Port:55	22559499-471605-111213	FB-500-2000	DEFVAL
Purple	Frame:0/Slot:8/Port:56	570423-22505370	FB-250-1000	DEFVAL
Purple	Frame:0/Slot:8/Port:57	446858-22555659	FB-250-1000	DEFVAL
Purple	Frame:0/Slot:8/Port:58	718755-22221253		
Green	Frame:0/Slot:8/Port:59	743353-22565596		
Purple	Frame:0/Slot:8/Port:60			
Purple	Frame:0/Slot:8/Port:61			

# GESTION DSLAM HUAWEI U2000



Se desplegar la siguiente pantalla en la cual únicamente llenamos el campo marcado y presionamos Click izquierdo en OK

Por estándar se debe utilizar: número de servicio – número de splitter (279803-22520948)



## Revisión y Modificación perfil de Velocidad.

El cambio de velocidad de un puerto se lo puede realizar por diversas circunstancias entre las más recurrentes se tiene:

### Modem Desenganchado

Para descartar profile configurado, sea superior al contratado

Pruebas para enganchar el equipo y determinar parámetros de línea (Atenuación / Ruido)

### Intermitencias

Medio no soporta se deberá seleccionar un profile inferior

Validar parámetros de línea (Atenuación / Ruido)

**Observación:** Cualquier cambio en la configuración de puerto se lo debe realizar en el estado bloqueado.

Se deberá verificar la velocidad del puerto sea la contratada, para ello podemos revisar la columna Line Profile

# GESTION DSLAM HUAWEI U2000



**Observación:** Cualquier cambio en la configuración de puerto se lo debe realizar en el estado bloqueado.

Se deberá verificar la velocidad del puerto sea la contratada, para ello podemos revisar la columna Line Profile

Status	Name	Alias	Line Profile
Green	Frame:0/Slot:8/Port:50	558970	FB-250-1500
Green	Frame:0/Slot:8/Port:51	22552067-41111-050514	FB-500-2000
Purple	Frame:0/Slot:8/Port:52	539538	FB-250-1000
Green	Frame:0/Slot:8/Port:53	22564593-561372-041213	FB-500-3000
Green	Frame:0/Slot:8/Port:54	279803-22520948	FB-500-2000
Green	Frame:0/Slot:8/Port:55	22559499-471605-111213	FB-500-2000
Purple	Frame:0/Slot:8/Port:56	570423-22505370	FB-250-1000
Purple	Frame:0/Slot:8/Port:57	446858-22555659	FB-250-1000
Purple	Frame:0/Slot:8/Port:58	718755-22221253	FB-250-1500
Purple	Frame:0/Slot:8/Port:59	743353-22565596	FB-600-6200
Purple	Frame:0/Slot:8/Port:60		ADSL LINE PRO...
Purple	Frame:0/Slot:8/Port:61		ADSL LINE PRO...
Purple	Frame:0/Slot:8/Port:62		ADSL LINE PRO...
Purple	Frame:0/Slot:8/Port:63		ADSL LINE PRO...

# GESTION DSLAM HUAWEI U2000



Se realizara los cambios en la configuración con los siguientes pasos:

Seleccionar el puerto presionar Click derecho escoger la opción Deactivate

Una vez desactivado el puerto  
Seleccionar el puerto, presionar Click derecho escoger la opción Configure Attributes

Frame:0/Slot:8/Port:55	22559499-471605-111	Configure Alarm Info(Q)...
Frame:0/Slot:8/Port:56	570423-22505370	Initialize
Frame:0/Slot:8/Port:57	446858-22555659	Activate
Frame:0/Slot:8/Port:58	718755-22221253	Deactivate(B)
Frame:0/Slot:8/Port:59	743353-22565596	Loopback...
Frame:0/Slot:8/Port:60		Unloopback
Frame:0/Slot:8/Port:61		Configure ANCP...
No.59, Total:64		
<a href="#">HLOG Info</a> <a href="#">QLN Info</a> <a href="#">Service Port Info</a> <a href="#">UMAC - VMAC Info</a> <a href="#">P...</a>		

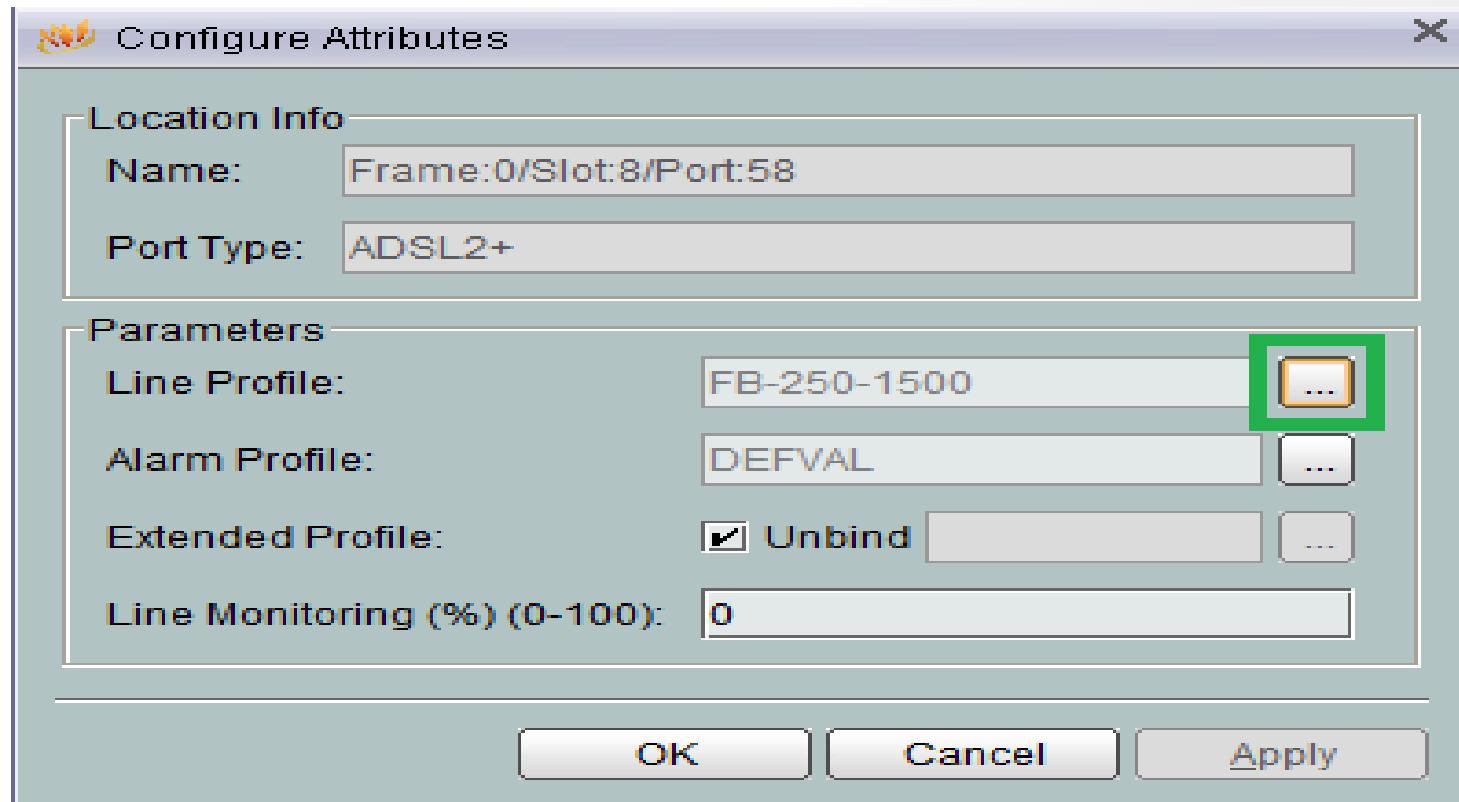
Status	Name	Alias	Line Profile
●	Frame:0/Slot:8/Port:48	537258	FB-250-1000
●	Frame:0/Slot:8/Port:49	537974	FB-250-1000
●	Frame:0/Slot:8/Port:50	558970	FB-250-1500
●	Frame:0/Slot:8/Port:51	22552067-41111-050514	FB-500-2000
●	Frame:0/Slot:8/Port:52	539538	FB-250-1000
●	Frame:0/Slot:8/Port:53	22564593-561372-041213	FB-500-3000
●	Frame:0/Slot:8/Port:54	279803-22520948	FB-500-2000
●	Frame:0/Slot:8/Port:55	22559499-471605-111213	FB-500-2000
●	Frame:0/Slot:8/Port:56	570423-22505370	FB-250-1000
●	Frame:0/Slot:8/Port:57	446858-22555659	FB-250-1000
●	Frame:0/Slot:8/Port:58	Synchronize	FB-250-1500
●	Frame:0/Slot:8/Port:59	Alias(M)...	FB-500-4000
●	Frame:0/Slot:8/Port:60	Configure Attributes...	LINE PROFILE 1002
●	Frame:0/Slot:8/Port:61	Configure Alarm Info(Q)...	LINE PROFILE 1002
No.59, Total:64			<a href="#">Initialize</a>

# GESTION DSLAM HUAWEI U2000

Cnt

Se desplegará una nueva ventana

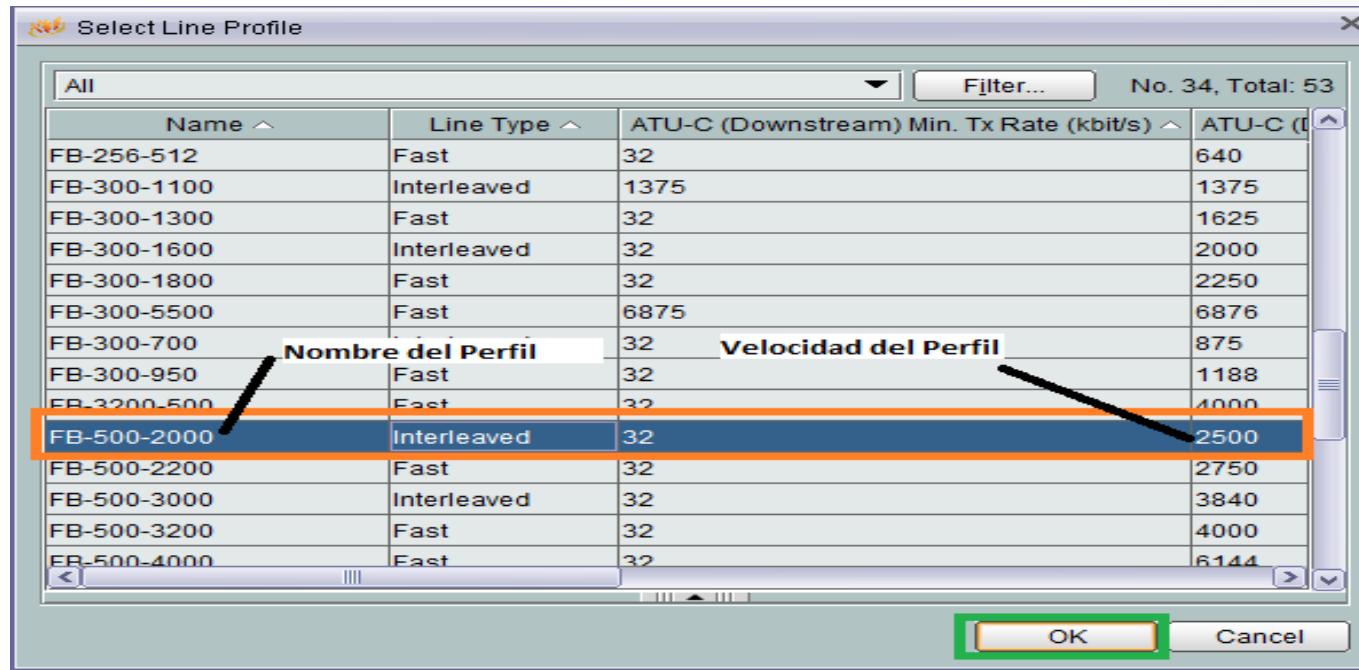
- En la siguiente ventana daremos clic sobre el botón  del campo line profile



# GESTION DSLAM HUAWEI U2000

Cnt

Seleccionar el perfil y presionar Click izquierdo en OK, Terminados los cambios se procede a activar el puerto.



## Observaciones:

Con las modificaciones realizadas en gestión el puerto se engancha validar parámetros de línea y generar la OR para atención del cliente.

En el caso de no enganchar referirse en la guía de usuario al escenario.

[Modem Desenganchado](#)

# MODIFICACIÓN Y CONFIGURACIÓN VLAN

Por estándar se tiene asignada una Vlan para cada tipo de cliente y de acuerdo a su segmentación, existiendo sus excepciones para algunos DSLAM.

FASTBOY HOME – Vlan 201

FASTBOY IP FIJA – Vlan 202

2F CORPORATIVO e ISP poseen su propia Vlan para navegación

SH01\_CHILLOGALLO(10.11.159.8) X

>> Physical Root > XDSL > REGION\_2 > PICHINCHA > METROPOLITANA\_SUR > ZONA\_1 > CHILLOGALLO > SH01\_CHILLOGALLO >

ADSL Port List

Port Status	Name	Alias	Line Profile
Green	Frame:0/Slot:2/Port:0	125875-23046092	FB-500-2000
Green	Frame:0/Slot:2/Port:1	809218-23033328	AT512-512
Green	Frame:0/Slot:2/Port:2	209676-23046287	FB-250-1000
Purple	Frame:0/Slot:2/Port:3	760579-23046040	FB-500-2000
Green	Frame:0/Slot:2/Port:4	570471-23035726	FB-500-2000
Green	Frame:0/Slot:2/Port:5	23034954-576994-191212	FB-500-3000
Purple	Frame:0/Slot:2/Port:6	700070-00000000	FB-500-2000

Line Performance Info Channel Performance Info Manufacturer Info Gain Info Extended Profile Alarm Info E

Details Service Port Info Runtime Info

Status	Name	Port Type	Interface Info	Service Type
Green	201/0_2_3/0/35/Encap/PPPoE	LAN-ADSL	Frame: 0/Slot: 2/Port: 3/VPI:0/VCI:35	Multi-Service Encapsulation

# MODIFICACIÓN Y CONFIGURACIÓN VLAN



En la pestaña Service Port Info, se muestra la configuración de VPI / VCI – Vlan – Encapsulación – Tipo de Trafico

SH01\_CHILLOGALLO(10.11.159.8) X

>> Physical Root > XDSL > REGION\_2 > PICHINCHA > METROPOLITANA SUR > ZONA\_1 > CHILLOGALLO > SH01\_CHILLOGALLO > Subrack0(Subrack0) > Slot2

ADSL Port List No. 4, T

Port Status	Name	Alias	Line Profile	Alarm Profile	Extended Profile	Port Type
Green	Frame:0/Slot2/Port:0	125875-23046092	FB-500-2000	DEFVAL		ADSL2+
Green	Frame:0/Slot2/Port:1	809218-23033328	AT512-512	DEFVAL		ADSL2+
Green	Frame:0/Slot2/Port:2	209676-23046287	FB-250-1000	DEFVAL		ADSL2+
Purple	Frame:0/Slot2/Port:3	760579-23046040	FB-500-2000	DEFVAL		ADSL2+
Green	Frame:0/Slot2/Port:4	570471-23035726	FB-500-2000	DEFVAL		ADSL2+
Green	Frame:0/Slot2/Port:5	23034954-576994-191212	FB-500-3000	DEFVAL		ADSL2+

No. 1

Status	Name	Port Type	Interface Info	Service Type	Service Para	Upstream Traffic Profile	Downstream Traffic Profile	VLAN ID
Green	201/0_2_3/0/35/Encap/PPPoE	LAN-ADSL	Frame: 0/Slot 2/Port 3/VPI:0/VCI:35	Multi-Service Encapsulation	User-Side Encapsulati...	ubr	ubr	201

# MODIFICACIÓN Y CONFIGURACIÓN VLAN



Para borrar la Vlan mal configurada Click derecho seleccionar Delete aparecerá un mensaje indicando si estamos seguros damos Click en OK

The screenshot shows a network configuration interface with a table of ports and a modal confirmation dialog.

**Table Headers:** Status, Name, Alias, Port Type, Interface Info, Service Type, Ser...

**Table Data:**

Frame:0/Slot:2/Port:3	760579-23046040	FB-500-2000
Frame:0/Slot:2/Port:4	570471-23035726	FB-500-2000
Frame:0/Slot:2/Port:5	23034954-576994-191212	FB-500-3000

**Toolbar:** Performance Info, Channel Performance Info, Manufacturer Info, Gain Info, Extended Profile, Alarm Info

**Details Tab:** Details, Service Port Info (selected), Runtime Info

**Service Port Info Table Headers:** Status, Name, Alias, Port Type, Interface Info, Service Type, Ser...

**Service Port Info Table Data:**

201/0_2_3/0/35/En...	Confirm		X	Service Encapsul...	User-Side
Synchronize	Are you sure to delete Service Port?		Yes	No	
Add...					
Configure Extended Properties...					
Configure Connection Properties...					
Delete					
Activate					
Deactivate					

**Bottom Table Headers:** Status, Name, ... , Port Type, Interface Info, Service Type, Ser...

**Bottom Table Data:** (Empty)

# MODIFICACIÓN Y CONFIGURACIÓN VLAN



Para crear la Vlan dentro de la pestaña Service Port Info Click derecho y seleccionamos Add, este proceso aplica para cuando esta mal asociada o no esta configurada la Vlan

SH01\_CHILLOGALLO(10.11.159.8) X

>> Physical Root > XDSL > REGION\_2 > PICHINCHA > METROPOLITANA\_SUR > ZONA\_1 > CHILLOGALLO > SH01\_C

ADSL Port List

Port Status	Name	Alias	Line P
Green	Frame:0/Slot:2/Port:0	125875-23046092	FB-500-2000
Green	Frame:0/Slot:2/Port:1	809218-23033328	AT512-512
Green	Frame:0/Slot:2/Port:2	209676-23046287	FB-250-1000
Green	Frame:0/Slot:2/Port:3	760579-23046040	FB-500-2000
Green	Frame:0/Slot:2/Port:4	570471-23035726	FB-500-2000
Green	Frame:0/Slot:2/Port:5	23034954-576994-191212	FB-500-3000

Line Performance Info   Channel Performance Info   Manufacturer Info   Gain Info   Extended Profile

Details   Service Port Info

Status   Name   ...   Port Type   Interface Info   Services

Synchronize  
Add...  
Configure Extended Properties...  
Configure Connection Properties...  
Delete  
Activate  
Deactivate  
Shift VLAN ID  
Legend...  
File ▶

# MODIFICACIÓN Y CONFIGURACIÓN VLAN



Se desplegará la siguiente pantalla en la cual se deberán llenar los campos marcados con un asterisco (\*) para la configuración de la VLAN dependiendo del Tipo de servicio VPI – 0 y VCI – 35

Add Service Port

Basic Info

Name: <input type="text" value="0_2_4/Single"/> *	Alias: <input type="text"/>
Service Description: <input type="text" value="HSI"/>	Connection Type: <input type="text" value="LAN-ADSL"/> *

Network Side

VLAN Choice: <input type="text" value="Smart VLAN"/> *
VLAN ID (1-4095): <input type="text" value="201"/> ... *

User Side

Interface Selection: <input type="text" value="0/2/4"/> *
<input type="checkbox"/> Auto-sensing
VPI (0-255): <input type="text" value="0"/> *
VCI (32-255): <input type="text" value="35"/> *
Service Type: <input type="text" value="Multi-Service Encapsul..."/> *
User-Side Encapsulation: <input type="text" value="PPPoE"/> *

Traffic Profile Info

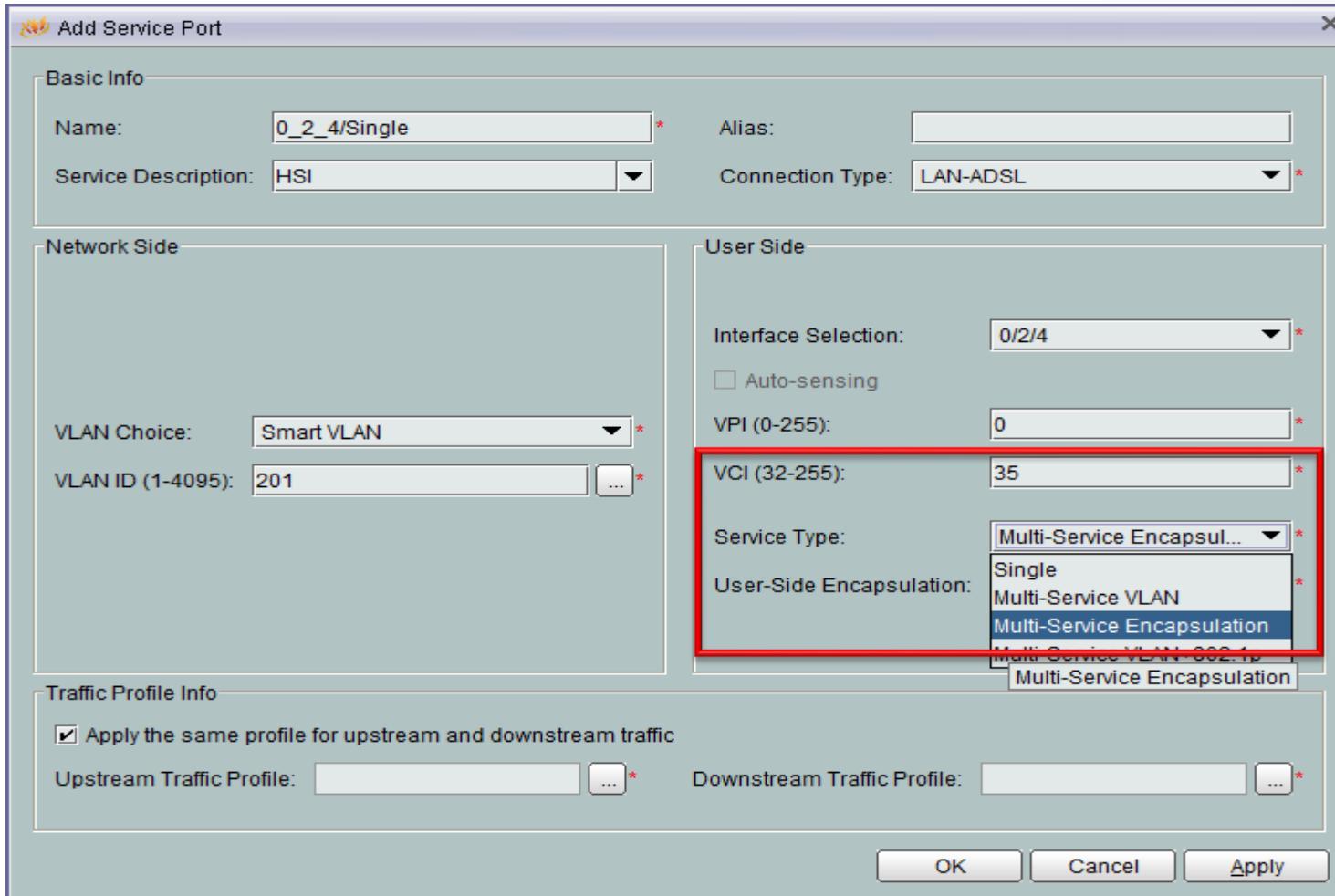
Apply the same profile for upstream and downstream traffic

Upstream Traffic Profile:  ... \*      Downstream Traffic Profile:  ... \*

OK Cancel Apply

# MODIFICACIÓN Y CONFIGURACIÓN VLAN

En el campo Service Type se deberá escoger la opción Multi-Service Encapsulation



The screenshot shows the 'Add Service Port' dialog box with the following configuration:

- Basic Info:**
  - Name: 0\_2\_4/Single
  - Alias: (empty)
  - Service Description: HSI
  - Connection Type: LAN-ADSL
- Network Side:**
  - VLAN Choice: Smart VLAN
  - VLAN ID (1-4095): 201
- User Side:**
  - Interface Selection: 0/2/4
  - Auto-sensing:
  - VPI (0-255): 0
  - VCI (32-255): 35
  - Service Type: Multi-Service Encapsul... (highlighted with a red box)
    - Single
    - Multi-Service VLAN
    - Multi-Service Encapsulation
    - Multi-Service VLAN 802.1p
    - Multi-Service Encapsulation
  - User-Side Encapsulation: (dropdown menu showing the same options as the Service Type dropdown)
- Traffic Profile Info:**
  - Apply the same profile for upstream and downstream traffic:
  - Upstream Traffic Profile: (empty)
  - Downstream Traffic Profile: (empty)

At the bottom right of the dialog box are three buttons: OK, Cancel, and Apply.

# MODIFICACIÓN Y CONFIGURACIÓN VLAN



En el campo User-Side Encapsulation se deberá seleccionar PPPoE para clientes Fastboy HOME y Fastboy IP FIJA mientras que IPoE para clientes 2F CORPORATIVO

**Add Service Port**

**Basic Info**

Name: 0\_2\_4/Single \* Alias:

Service Description: HSI Connection Type: LAN-ADSL \*

**Network Side**

VLAN Choice: Smart VLAN \*  
VLAN ID (1-4095): 201 ... \*

**User Side**

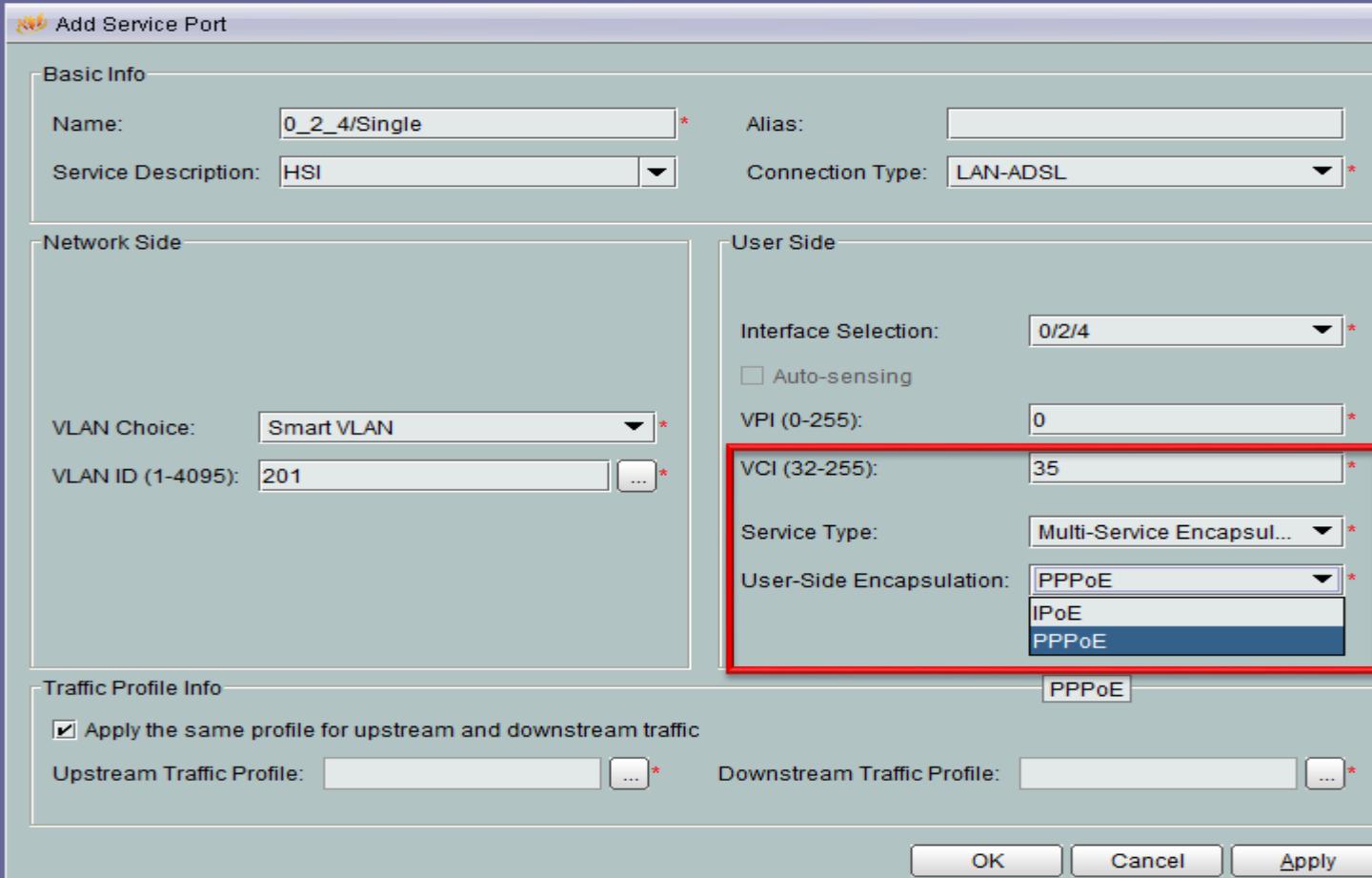
Interface Selection: 0/2/4 \*  
 Auto-sensing  
VPI (0-255): 0 \*  
VCI (32-255): 35 \*  
Service Type: Multi-Service Encapsul... \*  
User-Side Encapsulation: **PPPoE** **IPoE** **PPPoE**

**Traffic Profile Info**

Apply the same profile for upstream and downstream traffic

Upstream Traffic Profile: ... \* Downstream Traffic Profile: ... \*

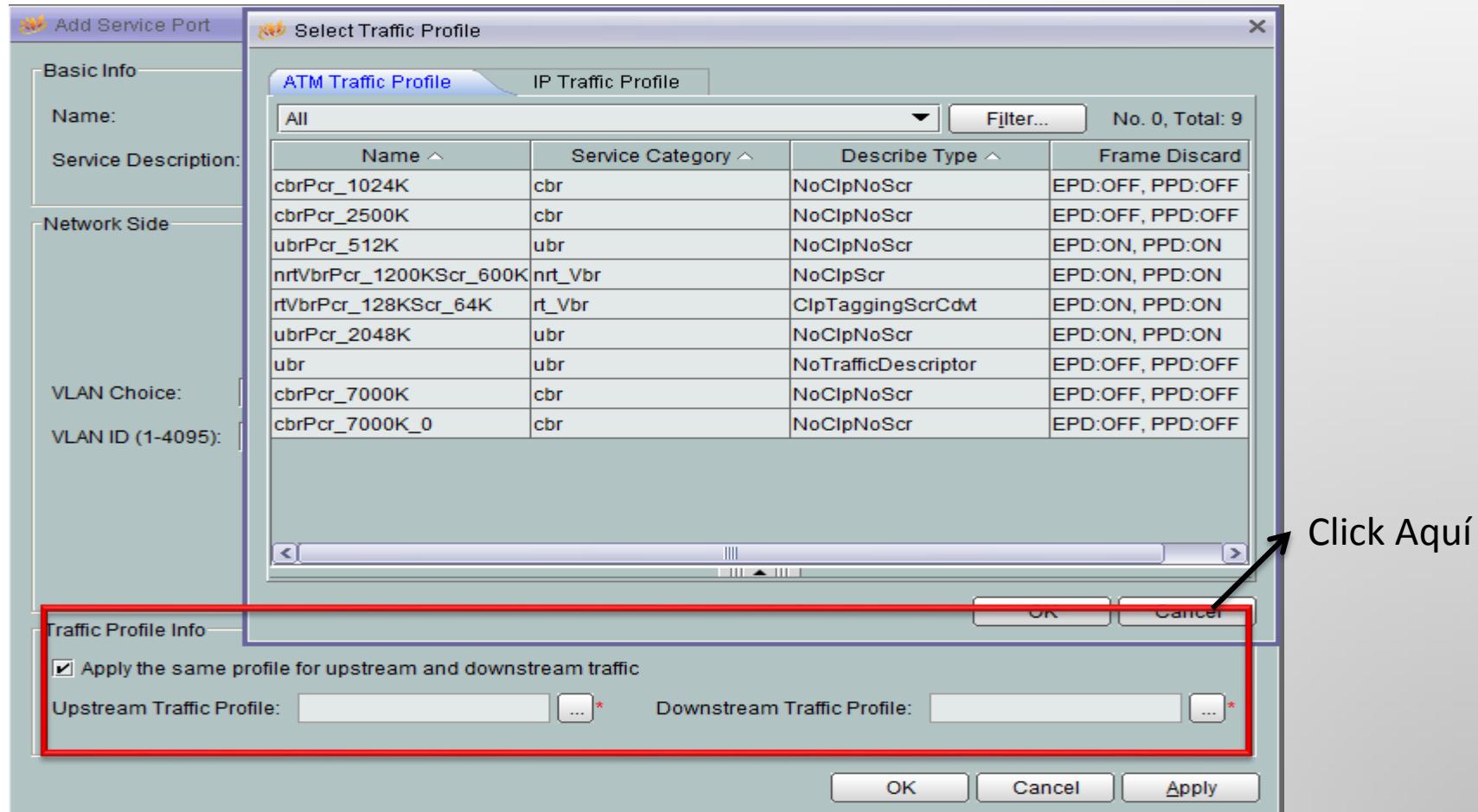
OK Cancel Apply



# MODIFICACIÓN Y CONFIGURACIÓN VLAN



Aquí se deberá marcar el casillero para que se aplique el tipo de tráfico tanto al UP como al DOWN, de igual manera se escoge el mas acorde al plan contratado



# MODIFICACIÓN Y CONFIGURACIÓN VLAN



En la nueva ventana se buscara el Profile, de acuerdo al plan contratado y características del servicio

SH01\_CHILLOGALLO(10.11.159.8) X

>>Physical Root>XDSL>REGION\_2>PICHINCHA>METROPOLITANA\_SUR>ZONA\_1>CHILLOGALLO>SH01\_CHILLOGALLO>Subrack0(Subrack0)>Slot2

ADSL Port List No. 4, T

Port Status	Name	Alias	Line Profile	Alarm Profile	Extended Profile	Port Type
Green	Frame:0/Slot:2/Port:0	125875-23046092	FB-500-2000	DEFVAL		ADSL2+
Green	Frame:0/Slot:2/Port:1	809218-23033328	AT512-512	DEFVAL		ADSL2+
Green	Frame:0/Slot:2/Port:2	209676-23046287	FB-250-1000	DEFVAL		ADSL2+
Purple	Frame:0/Slot:2/Port:3	780579-23046040	FB-500-2000	DEFVAL		ADSL2+
Green	Frame:0/Slot:2/Port:4	570471-23035726	FB-500-2000	DEFVAL		ADSL2+
Green	Frame:0/Slot:2/Port:5	23034954-576994-191212	FB-500-3000	DEFVAL		ADSL2+

Line Performance Info Channel Performance Info Manufacturer Info Gain Info Extended Profile Alarm Info Bit Info MultiCast User Info

Details Service Port Info Runtime Info Line Profile Alarm Profile

No.1

Status	Name	Port Type	Interface Info	Service Type	Service Para	Upstream Traffic Profile	Downstream Traffic Profile	VLAN ID
Green	201/0_2_3/0/35/Encap/PPPoE	LAN-ADSL	Frame: 0/Slot: 2/Port: 3/VPI:0/VCI:35	Multi-Service Encapsulation	User-Side Encapsulati...	ubr	ubr	201

# GESTION DSLAM HUAWEI U2000

CNT

The screenshot shows the Manager U2000 Unified Network Management System interface. The main window displays a network topology with several nodes labeled ZONA44, ZONA45, and ZONA49. A search dialog box is open, with the 'Advanced' tab selected. The search parameters are set to 'Search Type: Port', 'Search Mode: Alias', and 'Keyword: 278847'. The 'Search' button is highlighted with a red box. Below the search bar, a table lists the results:

Name	Alias
Frame:0 Slot1 Port7	278847-23806428

At the bottom of the search dialog, there are buttons for 'Locate to Port' and 'Save As...'. The 'Locate to Port' button is also highlighted with a red box. In the background, another window titled 'ADSL' is visible, showing a list of ports with their status, names, and profiles. The port 'Frame:0|Slot1|Port7 278847-23806428 FB-250-600 DEFVAL' is selected and highlighted with a red box.

# Configuración de Puerto Avanzada

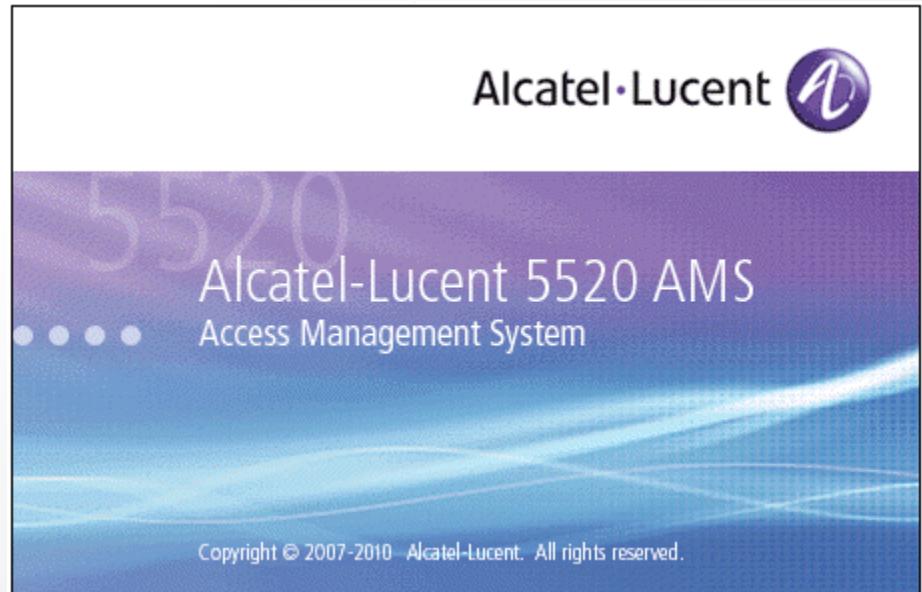


## Objetivo.

Conocer de manera correcta el funcionamiento y configuración de puertos de tecnología ALCATEL que se encuentran en la Gestión Alcatel-Lucent 5520 AMS.

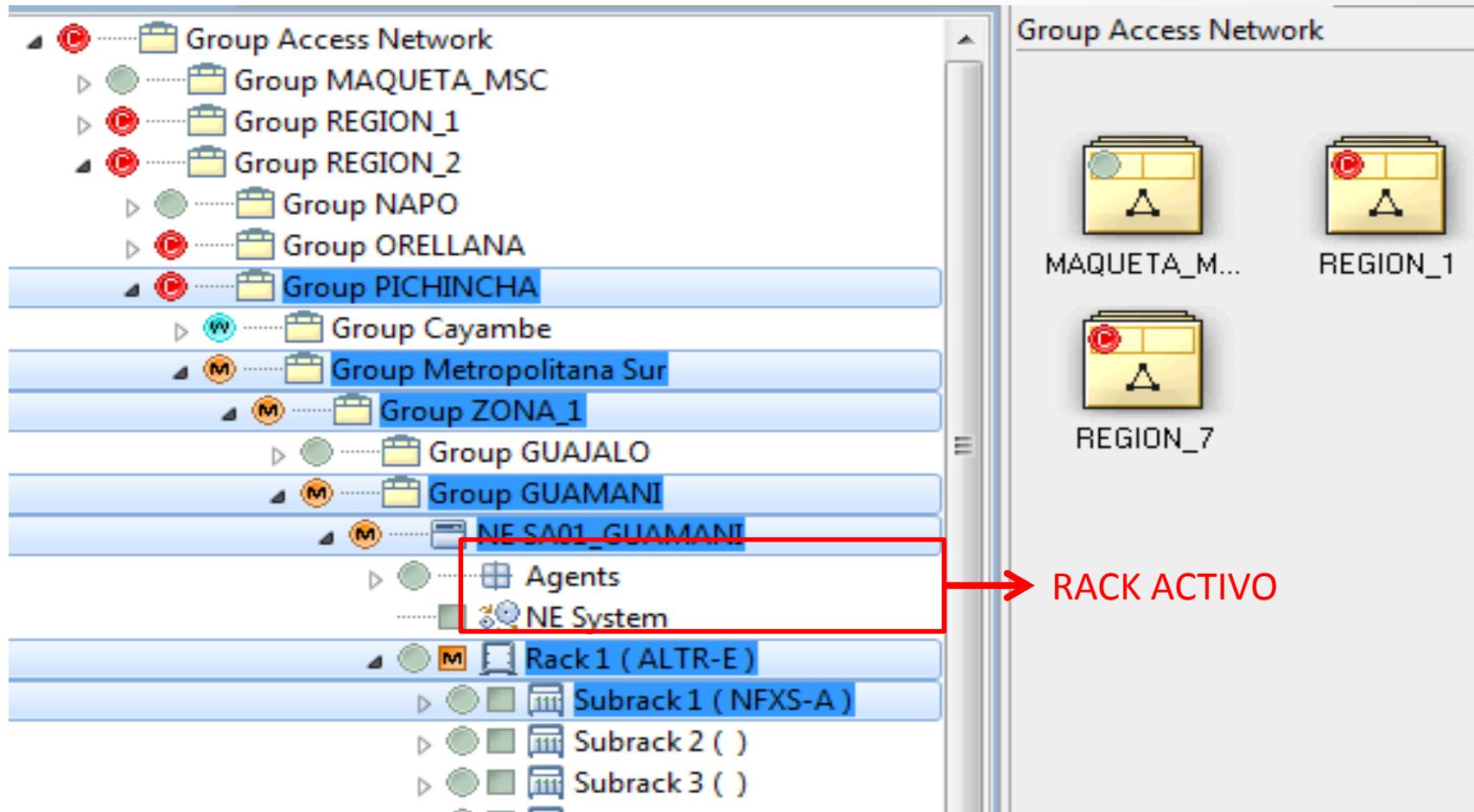
Obtener un conocimiento de la red de forma general, para resolver problemas relacionados a lentitud y fallas en líneas xDSL.

Formar un equipo efectivo que para cumplir con los objetivos de del servicio de Internet Masivo.



# Configuración de Puerto Avanzada

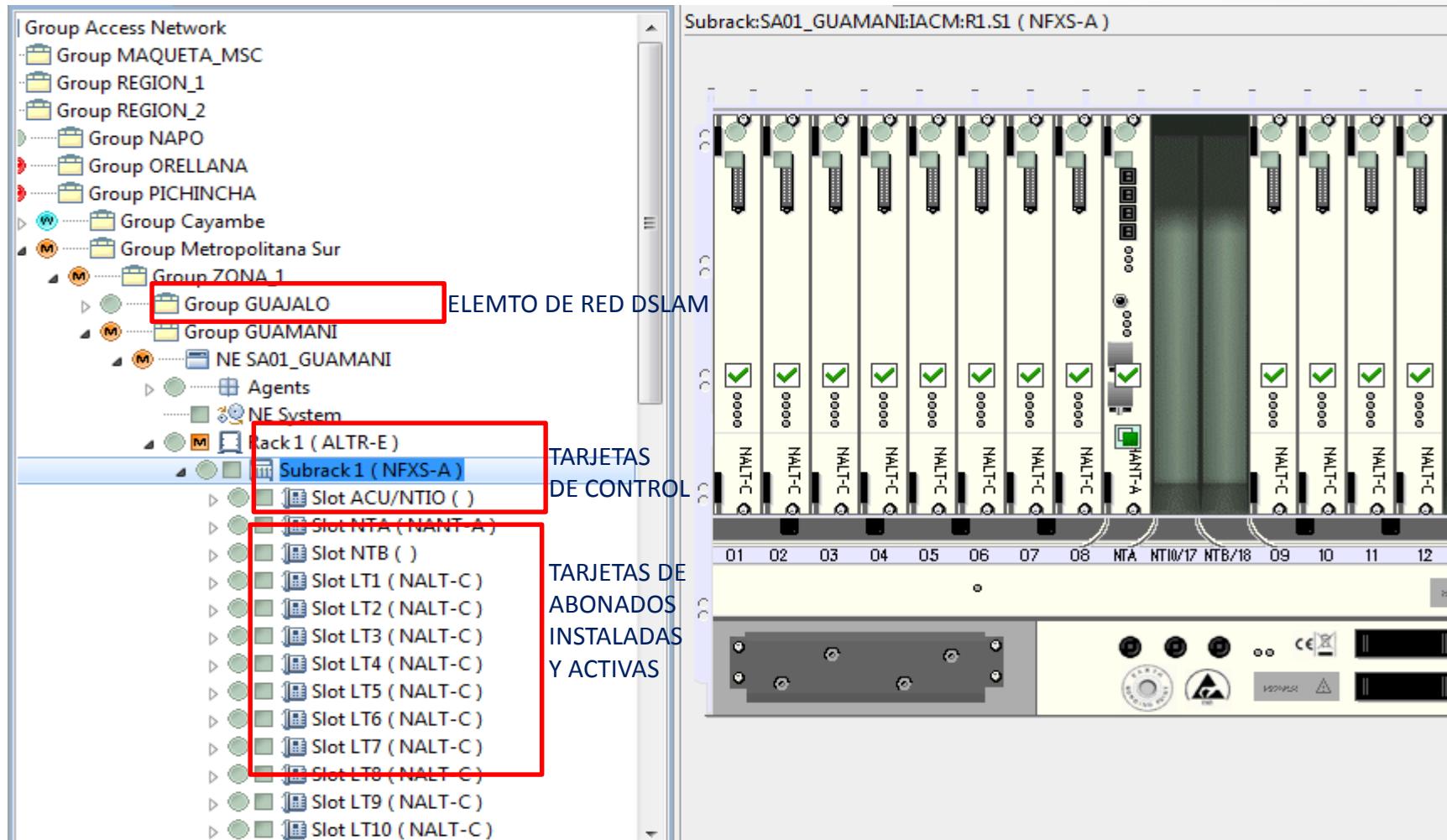
Dentro del GUI de ALCATEL tenemos varios arboles el que utilizaremos es NETWORK o de RED, donde se encuentran los RACK y las tarjetas de los DSLAM



# Configuración de Puerto Avanzada



Dentro del Rack tenemos



# Configuración de Puerto Avanzada



Dentro del SLOT se encuentran los puertos XDSL a configurar

The screenshot shows a network configuration interface with three main panels:

- Network Tree:** A list of XDSL ports from Port 23 to Port 48, Bonding, and Multicast. Port 25 is selected and highlighted with a red box.
- Graphical View:** A grid of port icons. Port 25 is labeled "faulty". A tooltip "Port is Unconfigured" appears over Port 3.
- Object Details:** Details for Slot:SA01\_CUMBAYA:IACM:R1 XDSL Port:SA01\_CUMBAYA:IACM:R1.S1.LT2.P25.
  - Parameters:** Customer ID: available, Port Type: Native, Transfer Mode (Configured): Default, Transfer Mode (Actual): ATM, Administrative State: Locked, Operational State: Down, Last Change Date: June 11, 2013 5:19:37 PM COT, Bonding Group ID: 0.
  - Physical Parameters:** XDSL Line Service Profile: -None-, XDSL Line Spectrum Profile: -None-, XDSL RTX Profile: -None-, XDSL DPBO Profile: -None-.

# Configuración de Puerto Avanzada



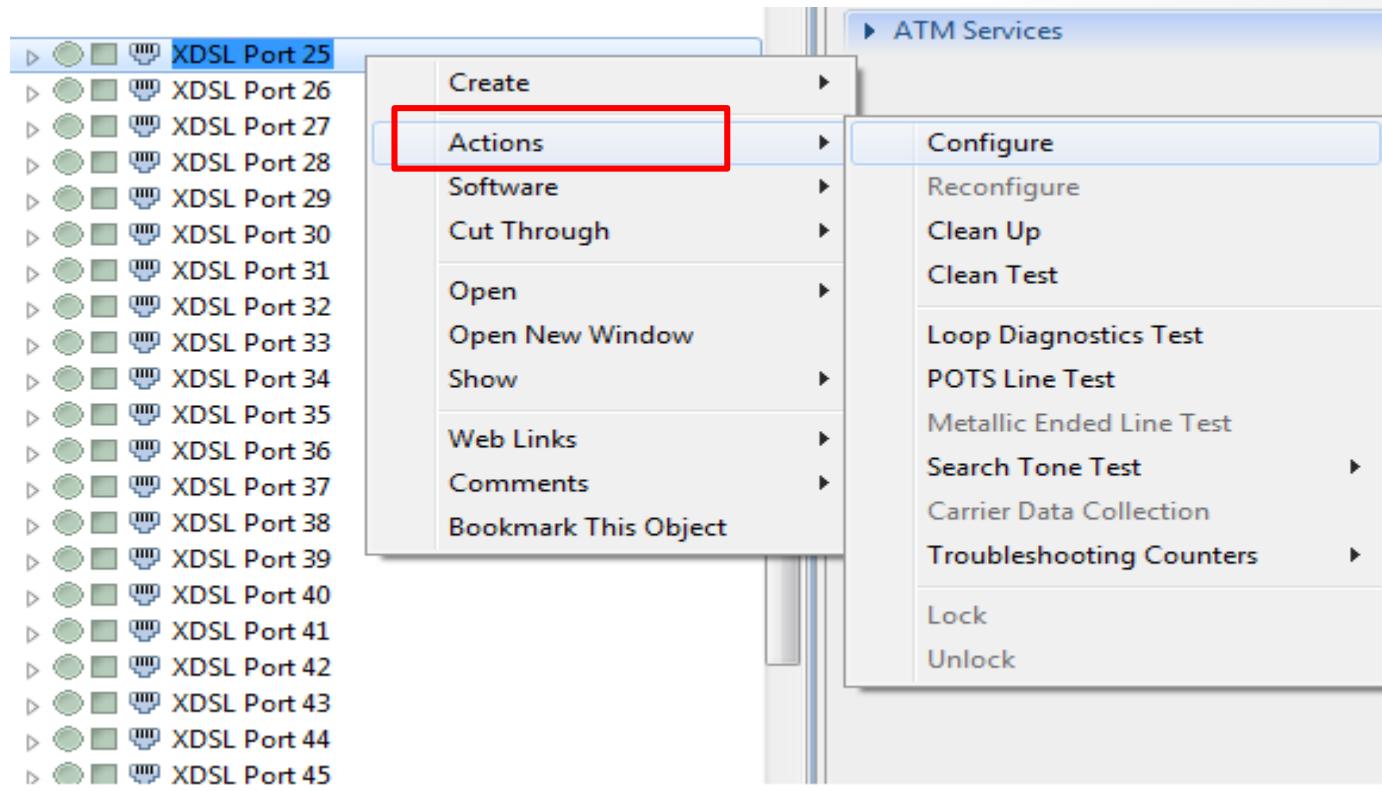
Como se puede observar no existe configuración alguna en el puerto

The screenshot shows a software interface for managing network ports. On the left, a list of ports is displayed under the heading "Active: -- New Filter --". The ports listed are XDSL Port 23, XDSL Port 24, XDSL Port 25 (which is selected and highlighted in blue), XDSL Port 26, XDSL Port 27, XDSL Port 28, XDSL Port 29, XDSL Port 30, XDSL Port 31, and XDSL Port 32. On the right, a specific port configuration is shown for "XDSL Port:SA01\_CUMBAYA:IACM:R1.S1.LT2.P25". This configuration includes an "ATM Services" section, which is currently empty.

# Configuración de Puerto Avanzada



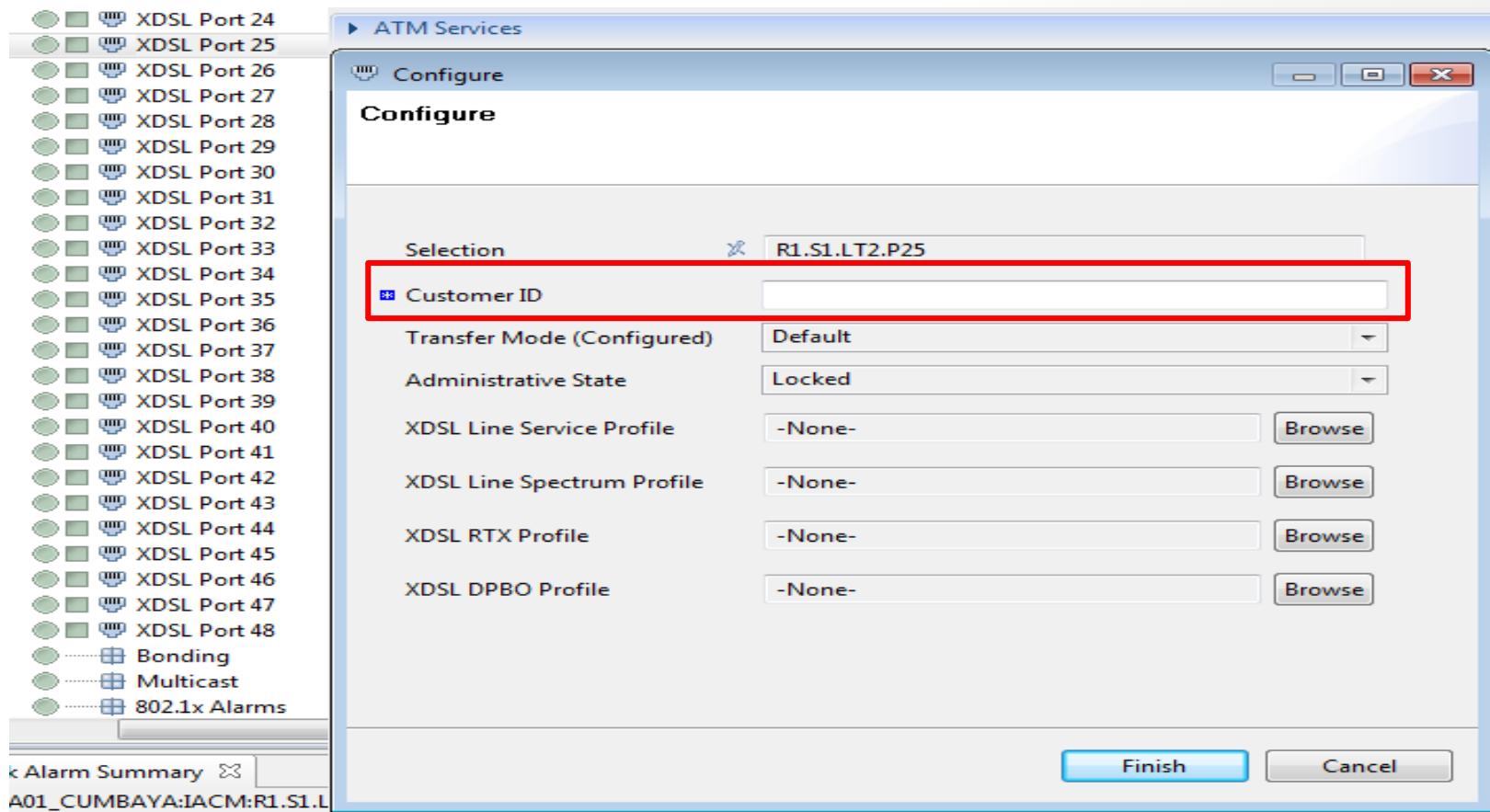
Sobre el puerto damos Click derecho seleccionamos Actions y escogemos la opción Configure



# Configuración de Puerto Avanzada



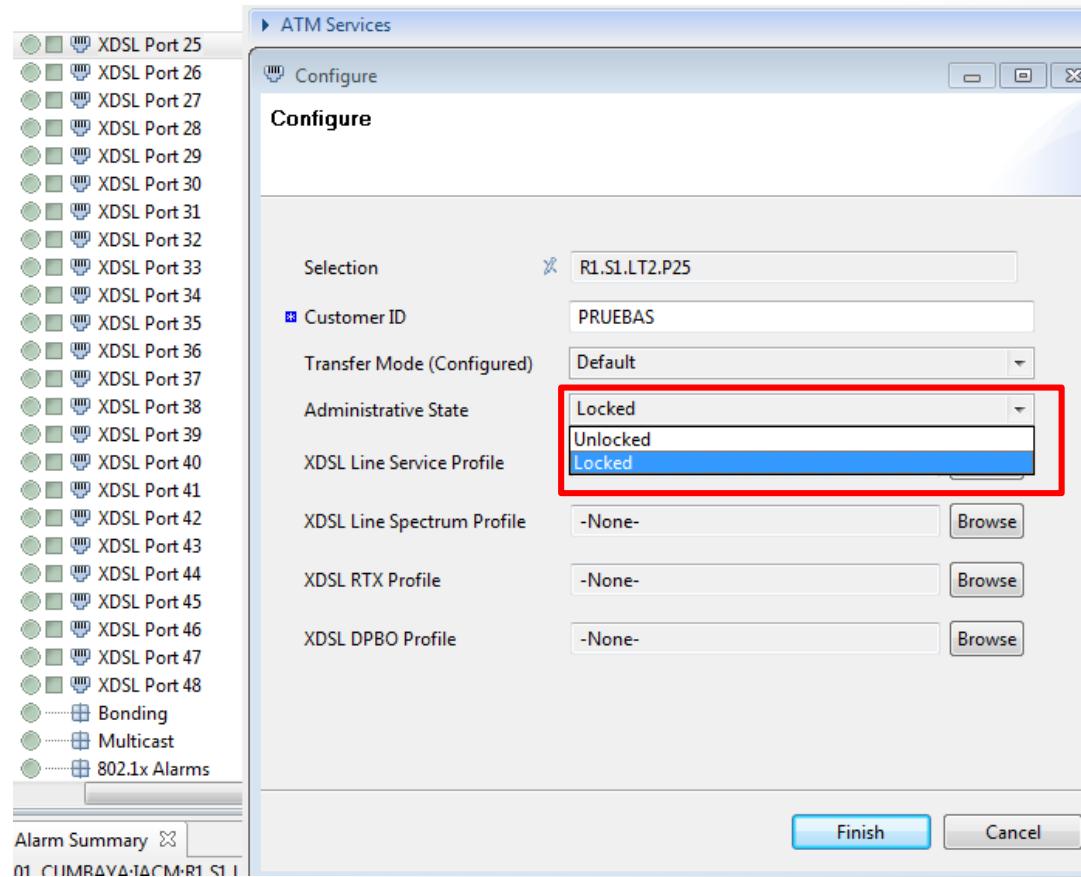
Se desplegará la siguiente ventana donde llenamos los campos marcados, iniciando en Customer ID – (Número de Servicio Splitter)



# Configuración de Puerto Avanzada



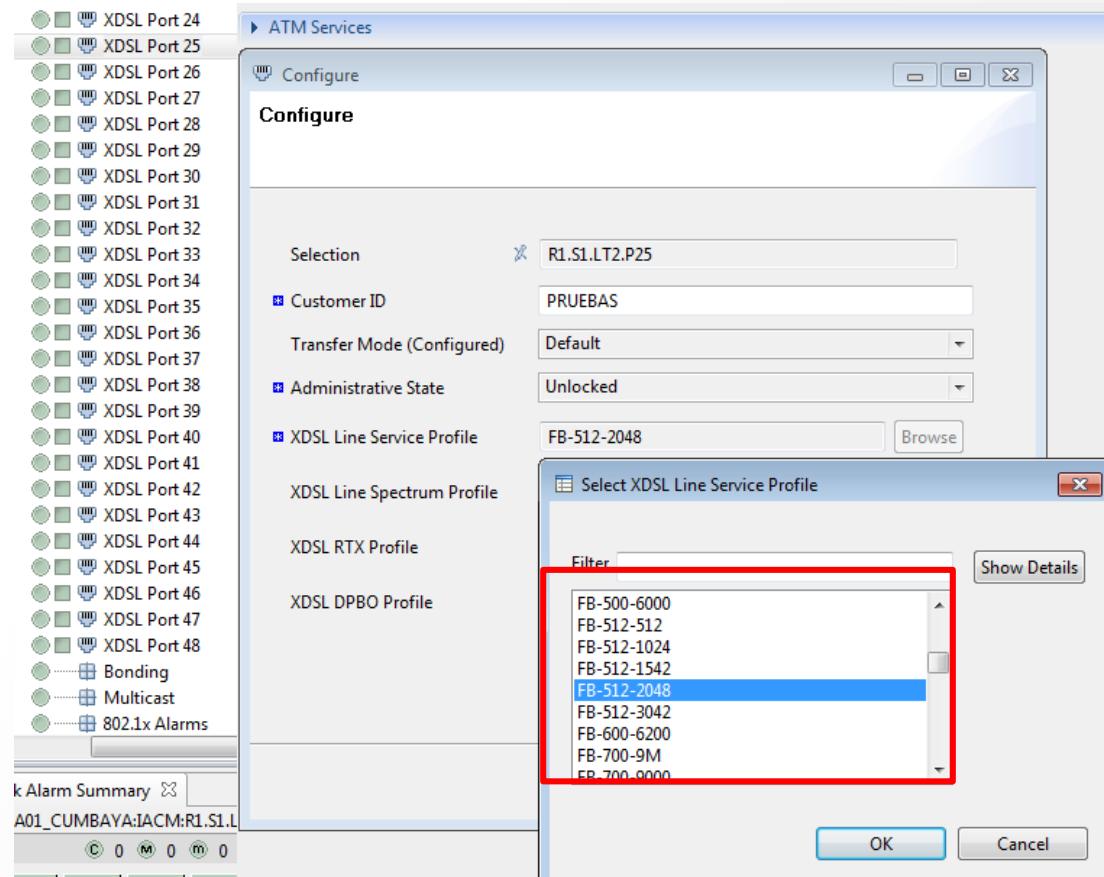
Escogemos el estado del puerto Unlocked (Sin bloqueo)



# Configuración de Puerto Avanzada



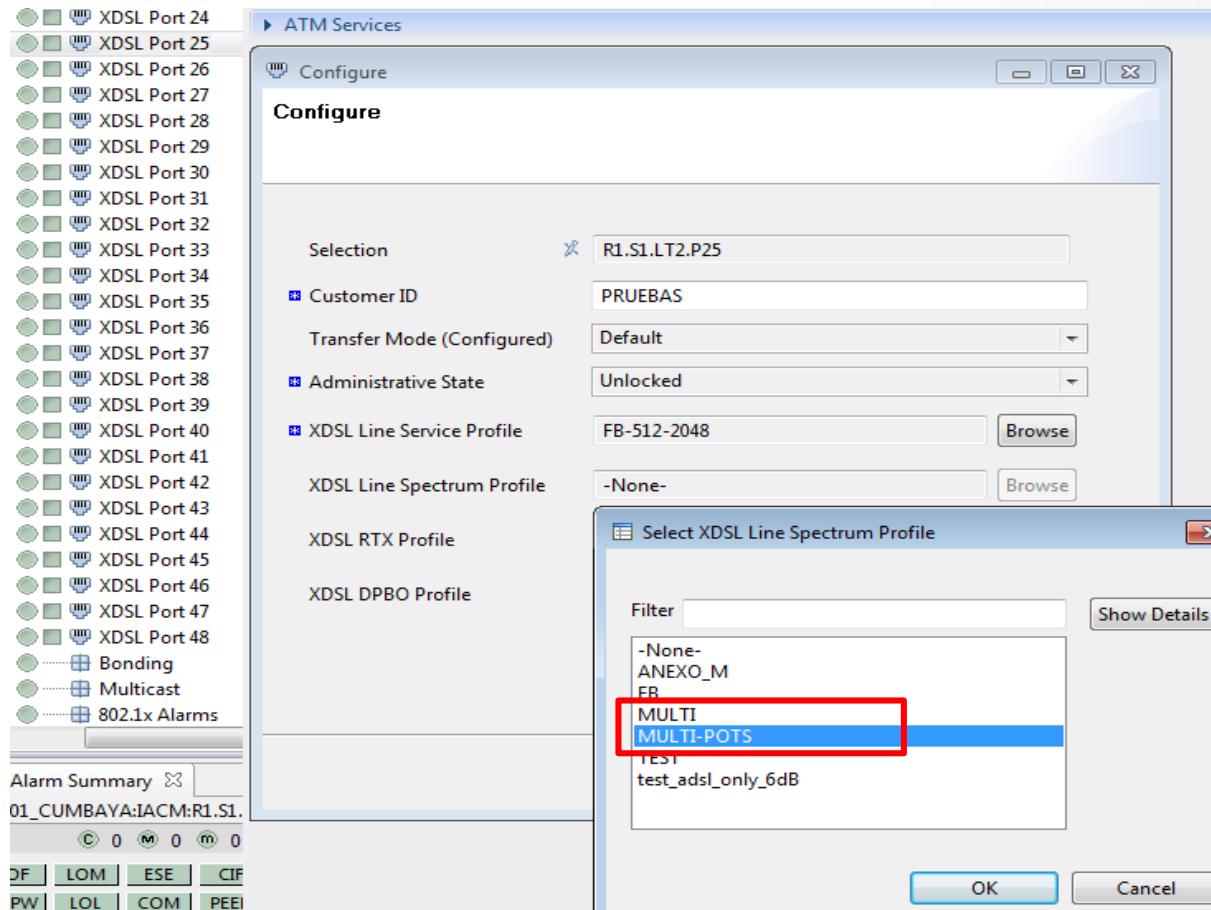
El siguiente campo corresponde al Service Profile (Velocidad) donde se escogerá de acuerdo al plan contratado



# Configuración de Puerto Avanzada



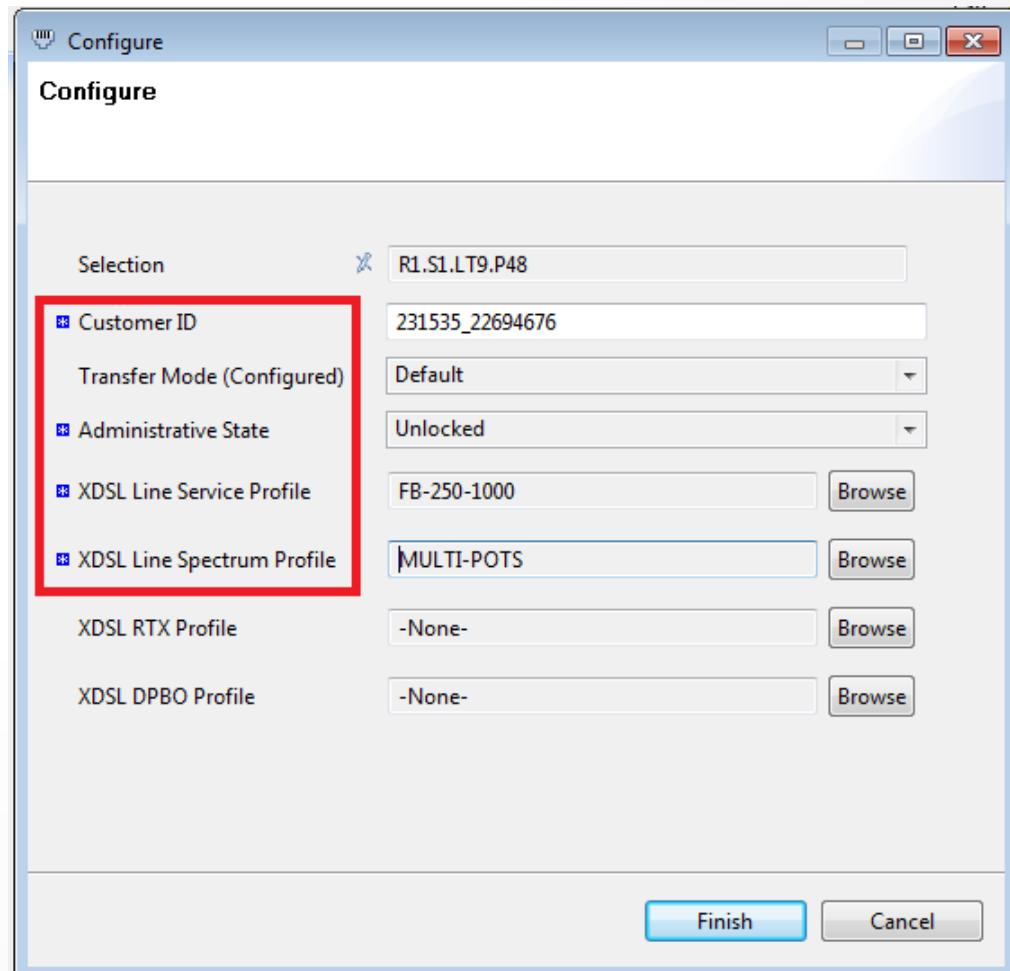
El campo Spectrum profile se deberá escoger MULTI-POTS para el tipo de tráfico del cliente



# Configuración de Puerto Avanzada



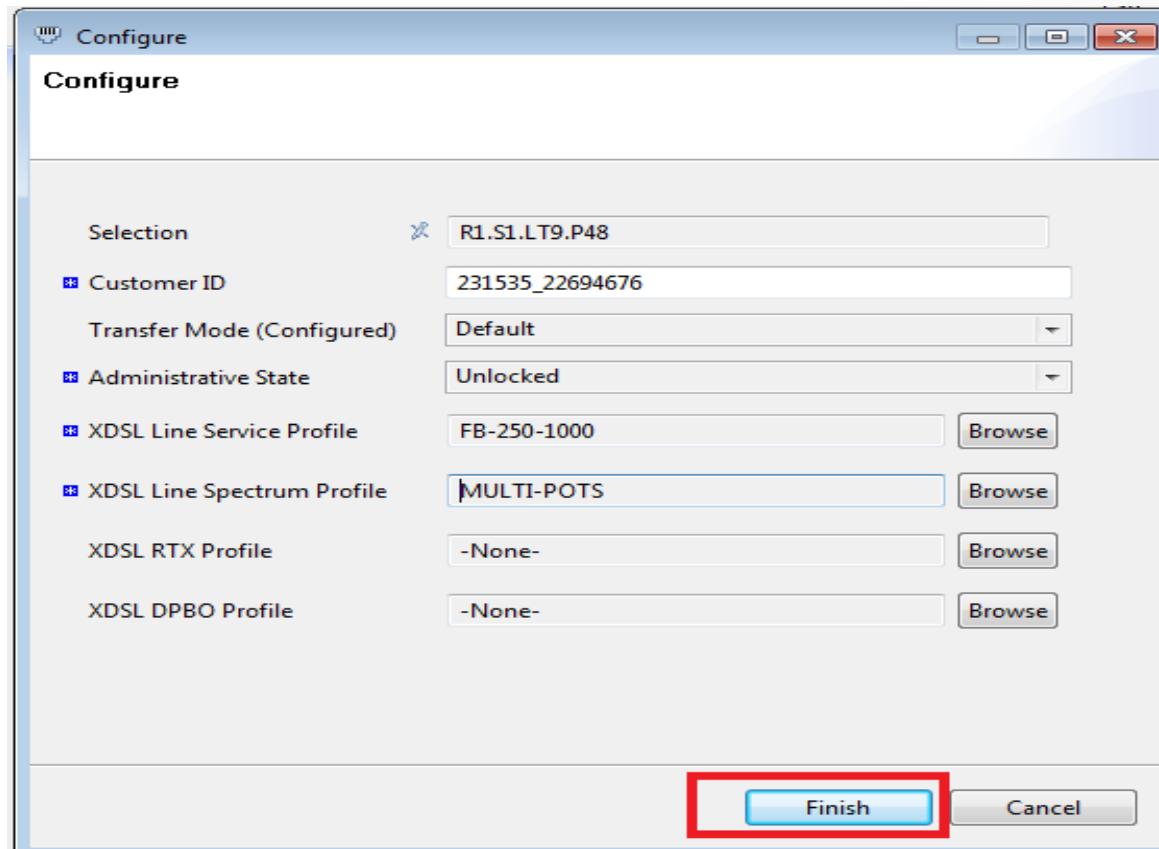
Se agrega una marca azul como indicador en cada uno de los campos que fueron modificados



# Configuración de Puerto Avanzada



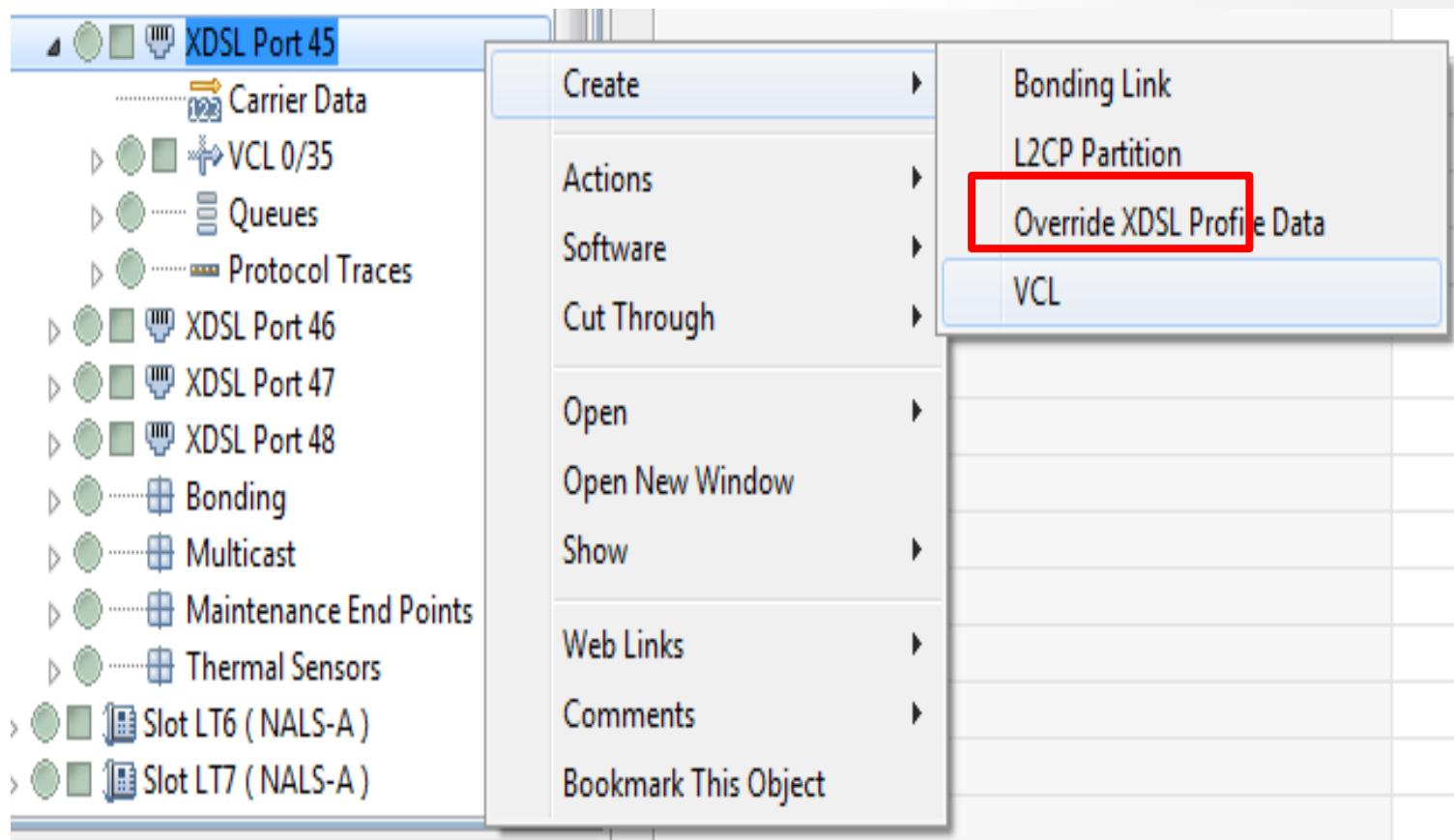
Para guardar los cambios damos Click en Finish



# Configuración de Puerto Avanzada



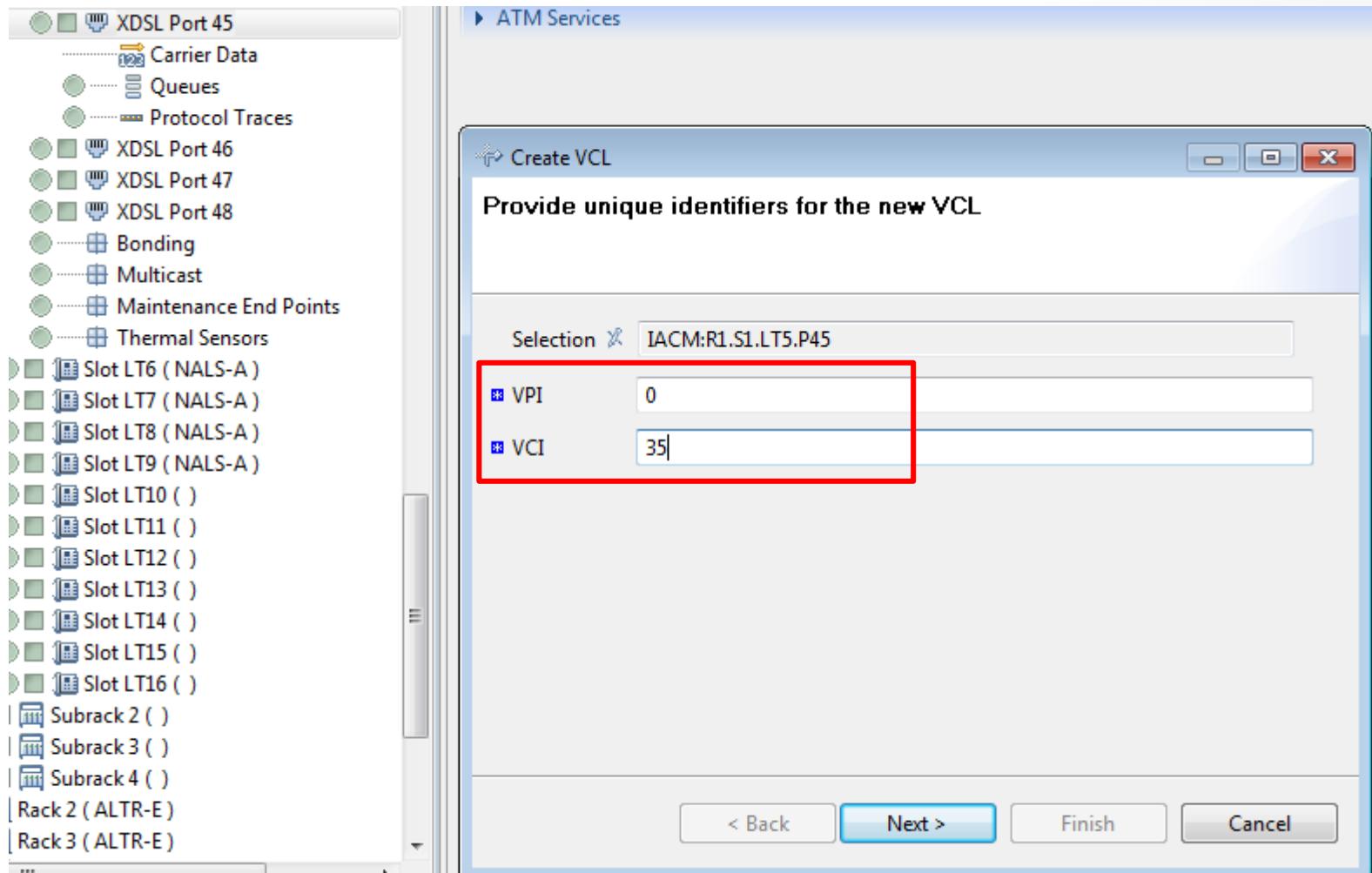
Se deberá agregar VPI/ VCI y la respectiva Vlan para ello dentro del puerto XDSL se tiene la opción ATM interface en el cual se da Click derecho y en Create se da Click en VCL



# Configuración de Puerto Avanzada



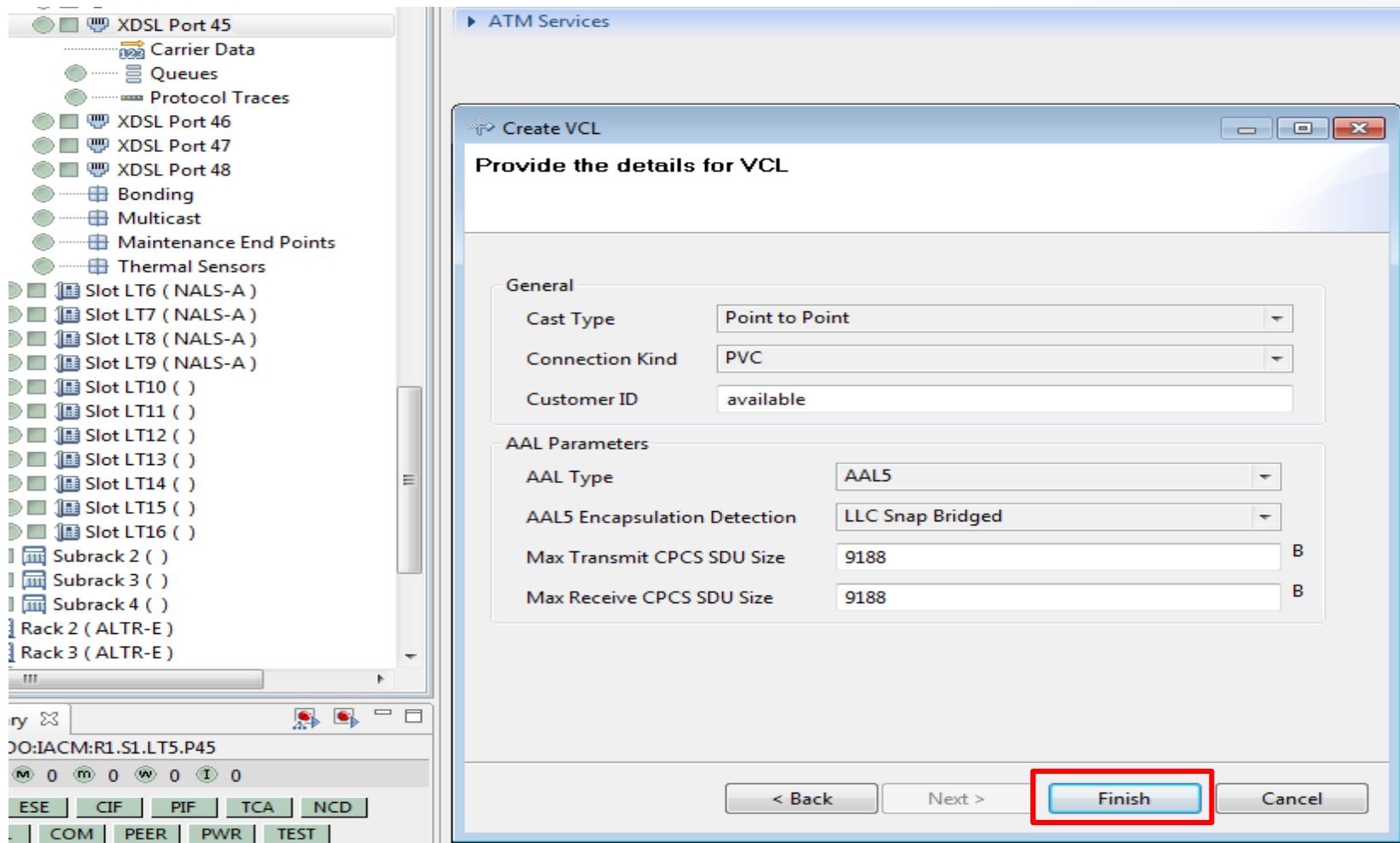
Se llenan los campos con VPI:0 y VCI:35 y Click en Next



# Configuración de Puerto Avanzada



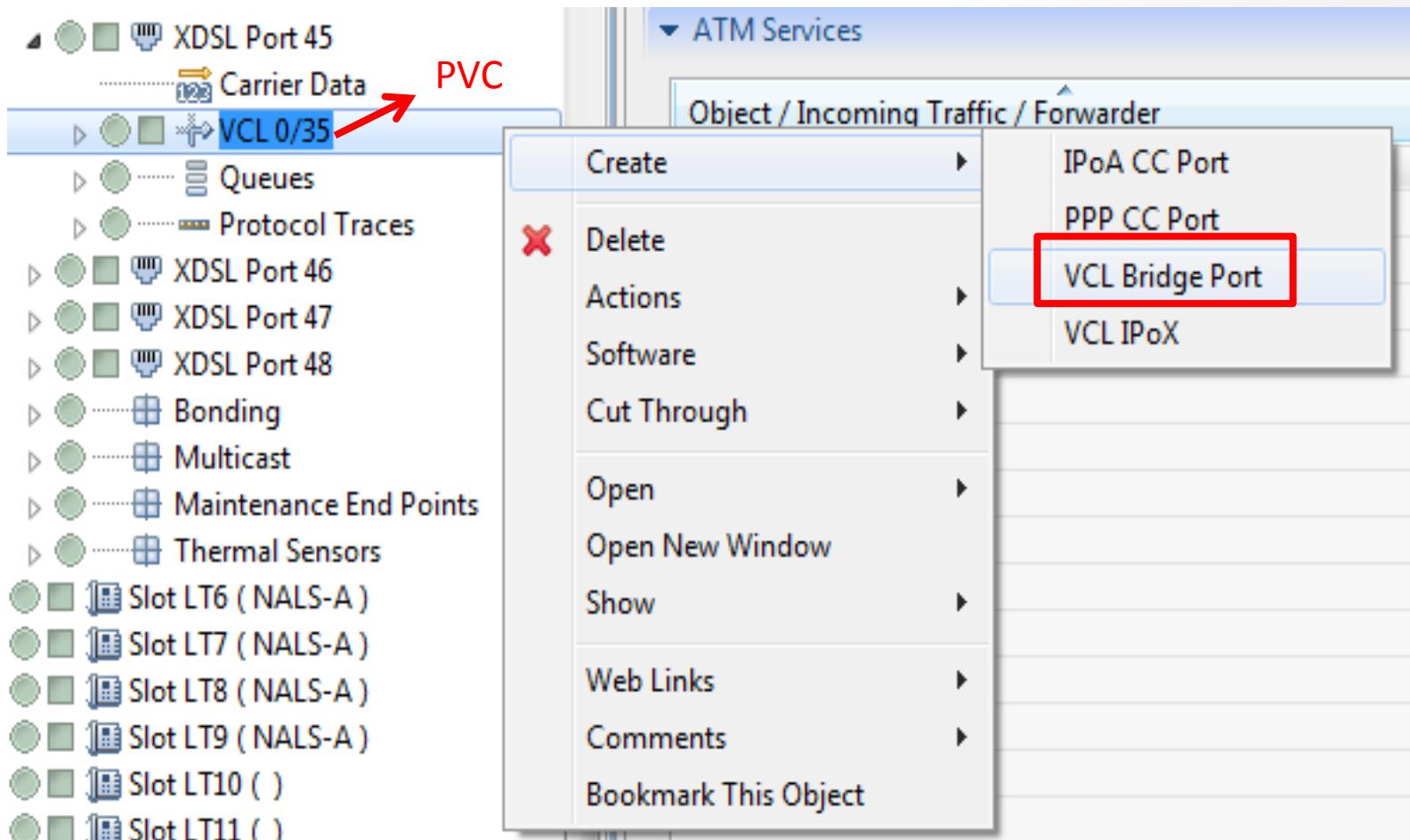
Tenemos la siguiente ventana damos Click en Finish



# Configuración de Puerto Avanzada



Luego en el puerto se crea el VCL o PVC 0/35. Dentro de la interface PVC o VCL damos click derecho y damos CLICK en VCL to Bridge Port.



# Configuración de Puerto Avanzada



En el siguiente cuadro damos click en Next

The screenshot shows a software interface for managing network services. On the left, there is a tree view of network components:

- XDSL Port 45
  - Carrier Data
  - VCL 0/35
  - Queues
  - Protocol Traces
- XDSL Port 46
- XDSL Port 47
- XDSL Port 48
- Bonding
- Multicast
- Maintenance End Points
- Thermal Sensors
- Slot LT6 ( NALS-A )
- Slot LT7 ( NALS-A )
- Slot LT8 ( NALS-A )
- Slot LT9 ( NALS-A )
- Slot LT10 ( )
- Slot LT11 ( )
- Slot LT12 ( )
- Slot LT13 ( )
- Slot LT14 ( )
- Slot LT15 ( )
- Slot LT16 ( )
- Subrack 2 ( )
- Subrack 3 ( )
- Subrack 4 ( )
- Rack 2 ( ALTR-E )

The main window title is "ATM Services". It displays a table titled "Object / Incoming Traffic / Forwarder" with one row for "VCL 0/35". The table has columns for Admin, Oper, Obj., and a delete icon. A modal dialog box titled "Create VCL Bridge Port" is open, containing the instruction "Provide unique identifiers for the new VCL Bridge Port". Below this is a "Selection" field with the value "IACM:R1.S1.LT5.P45.TCTYPE1.0 /35". At the bottom of the dialog are buttons for < Back, Next >, Finish, and Cancel.

# Configuración de Puerto Avanzada



Y luego click en Finish

The screenshot shows a network configuration interface with a tree view on the left and a main configuration window on the right.

**Left Panel (Tree View):**

- XDSL Port 45
  - Carrier Data
  - VCL 0/35
  - Queues
  - Protocol Traces
- XDSL Port 46
- XDSL Port 47
- XDSL Port 48
- Bonding
- Multicast
- Maintenance End Points
- Thermal Sensors
- Slot LT6 ( NALS-A )
- Slot LT7 ( NALS-A )
- Slot LT8 ( NALS-A )
- Slot LT9 ( NALS-A )
- Slot LT10 ( )
- Slot LT11 ( )
- Slot LT12 ( )
- Slot LT13 ( )
- Slot LT14 ( )
- Slot LT15 ( )
- Slot LT16 ( )
- Subrack 2 ( )
- Subrack 3 ( )
- Subrack 4 ( )
- Rack 2 ( ALTR-E )

**Main Window (ATM Services):**

**Object / Incoming Traffic / Forwarder**

	Admin	Oper	Obj.
VCL 0/35	X		

**Create VCL Bridge Port**

**Provide the details for VCL Bridge Port**

**Configuration (Static)**

Maximum Unicast (Committed)	65535
Max Number of MAC Addresses	1
MAC Address Learning Mode	Enabled
Priority Regeneration Profile	-None-
Default Priority	Best Effort (0)
QoS Session Profile	-None-

**Buttons at the bottom:**

- < Back
- Next >
- Finish**
- Cancel

**Status Bar:**

M:R1.S1.LT5.P45.TCTYPE1.0 /35

0 0 0 0 0 0

# Configuración de Puerto Avanzada



Aparece VCL to Bridge Port, que dentro de esta opción damos Click derecho y en Create damos Click en la opción VLAN Association

The screenshot shows a network configuration interface with a tree view on the left and a main panel on the right.

**Left Panel (Tree View):**

- XDSL Port 45
  - Carrier Data
  - VCL 0/35
    - VCL Bridge Port (highlighted with a red box)
    - Protocol Traces
  - Protocol Traces
  - Queues
  - XDSL Port 46
  - XDSL Port 47
  - XDSL Port 48
  - Bonding
  - Multicast
  - Maintenance End Points
  - Thermal Sensors
  - Slot LT6 ( NALS-A )
  - Slot LT7 ( NALS-A )
  - Slot LT8 ( NALS-A )
  - Slot LT9 ( NALS-A )
  - Slot LT10 ( )

**Right Panel (Main View):**

ATM Services

Object / Incoming Traffic / Forwarder

	Admin	Oper	Ok
VCL 0/35			

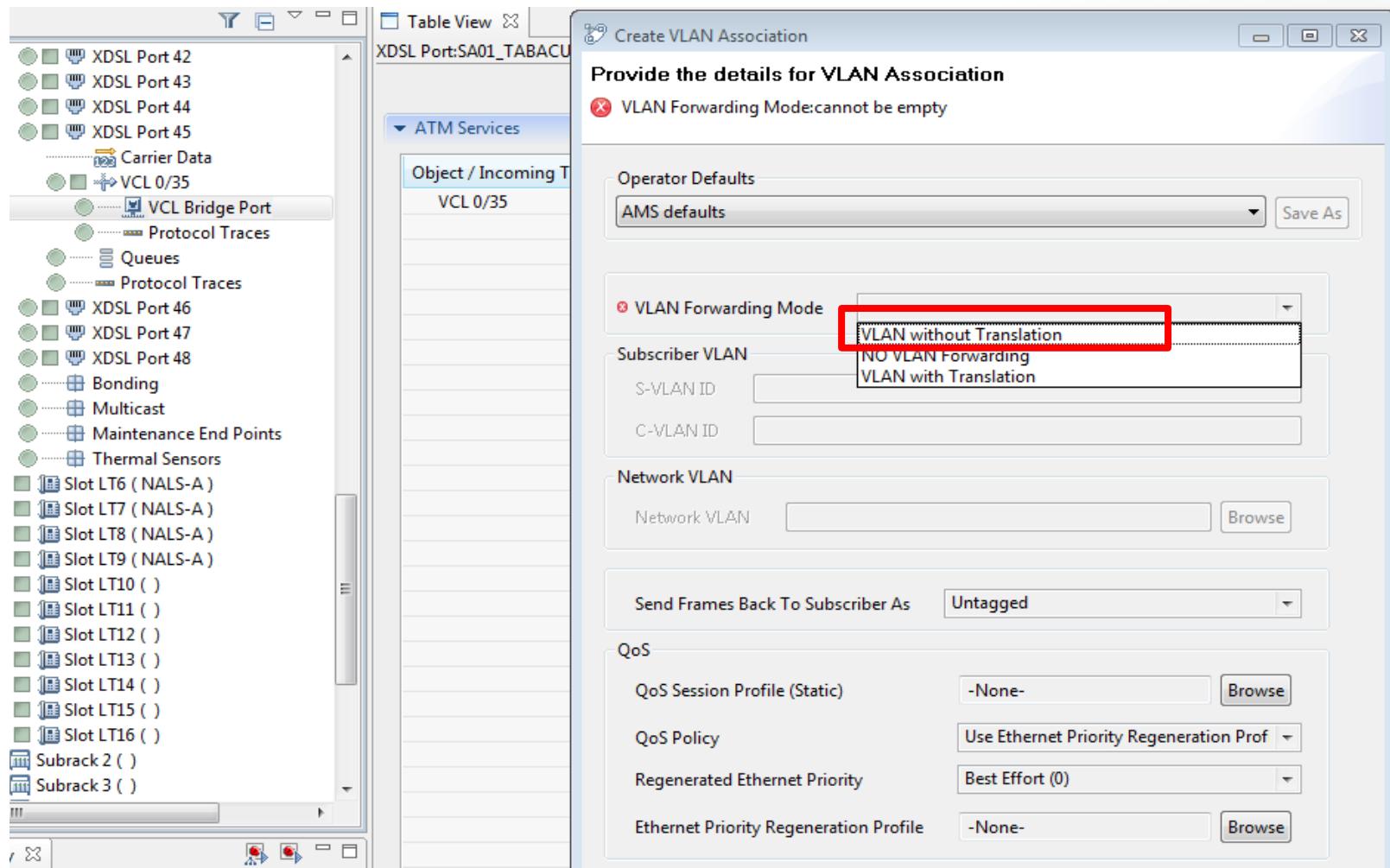
Context Menu (Open with right-click on VCL Bridge Port):

- Create
  - BP IPoX
  - IGMP Control Channel On Bridge Port
  - VLAN Association** (highlighted with a red box)
- Delete
- Actions
- Software
- Cut Through
- Open
- Open New Window
- Show
- Web Links
- Comments
- Bookmark This Object

# Configuración de Puerto Avanzada



En la ventana que aparece, escogemos VLAN without Traslation



# Configuración de Puerto Avanzada



En Network VLAN damos Click en Browse

The screenshot shows a network configuration interface with two main windows:

- Network Tree Panel (Left):** A tree view of network resources. The visible nodes include:
  - XDSL Port 35
  - XDSL Port 36
  - XDSL Port 37
  - Carrier Data
    - VCL 0/35
  - VCL Bridge Port
    - 802.1x Authenticator
    - Duplicate MAC Addresses
    - Protocol Groups
    - Multicast Sources
    - Protocol Traces
    - Queues
    - Protocol Traces
  - XDSL Port 38
  - XDSL Port 39
  - XDSL Port 40
  - XDSL Port 41
  - XDSL Port 42
  - XDSL Port 43
  - XDSL Port 44
  - XDSL Port 45
  - XDSL Port 46
- Create VLAN Association Dialog (Right):** A window titled "Create VLAN Association" with the sub-instruction "Provide the details for VLAN Association". It contains the following fields:
  - VLAN Forwarding Mode:** Set to "VLAN without Translation".
  - Subscriber VLAN:** Fields for "S-VLAN ID" and "C-VLAN ID" are present but empty.
  - Network VLAN:** A field labeled "Network VLAN" is highlighted with a red border. An error message next to it says "Network VLAN > Network VLAN:cannot be empty".
  - Send Frames Back To Subscriber As:** Set to "Untagged".
  - Maximum Number of IP Address:** Set to "65535".
  - Maximum Number of MAC Addresses:** Set to "65535".

# Configuración de Puerto Avanzada



Escogemos la VLAN que deseamos asociar al puerto, Click en OK y luego en Finish

The screenshot shows a network configuration interface with the following details:

- Left Panel:** A tree view of network objects. The "VCL Bridge Port" node is selected.
- Middle Panel:** A table view showing "XDSL Port:SA01\_TABACU" under "Object / Incoming T".
- Create VLAN Association Dialog:** A window titled "Provide the details for VLAN Association". It includes:
  - An error message: "Network VLAN > Network VLAN:cannot be empty".
  - A dropdown for "Operator Defaults": "AMS defaults".
  - A tab for "VLAN Forwarding Mode": "VLAN without Translation".
- Select Network VLAN Sub-Dialog:** A modal window titled "Select Network VLAN". It includes:
  - A "Filter" input field.
  - A list of VLAN entries, with "C201 ( ANDINANET-PPPoE-201, Residential Bridge )" highlighted.
  - Buttons: "Create...", "Show Details", and "Delete".

# Configuración de Puerto Avanzada



Dentro de VCL Bridge Port escribimos el Máximo número de Mac Address a 4 y damos Click en Browse para seleccionar el Default VLAN

The screenshot shows the VCL configuration interface. On the left, there is a tree view of network components:

- XDSL Port 45
  - Carrier Data
  - VCL 0/35
    - VCL Bridge Port** (highlighted with a red box)
    - 802.1x Authenticator
    - VLAN Association.C
    - Duplicate MAC Add
    - Protocol Groups
    - MAC Addresses
    - Multicast Sources
  - Protocol Traces
  - Queues
  - Protocol Traces- XDSL Port 46
- XDSL Port 47
- XDSL Port 48
- Bonding
- Multicast
- Maintenance End Points
- Thermal Sensors
- Slot LT6 (NALS-A)
- Slot LT7 (NALS-A)

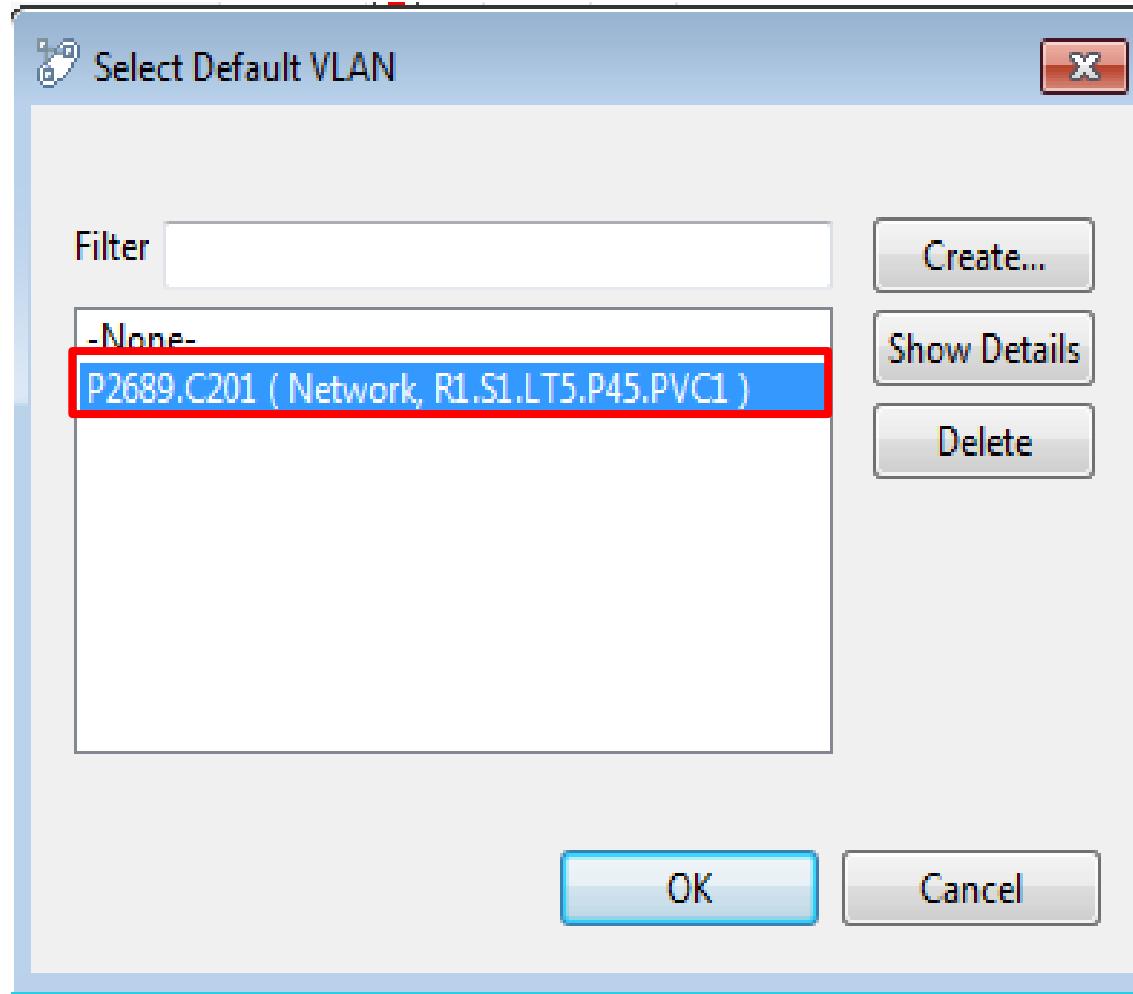
The main window displays the configuration for the selected **VCL Bridge Port**. The configuration tabs are:

- ATM Services**: Shows the object as **VCL 0/35**, associated with **VLAN Association.C201 (Network)**, tagged with **C201**, and belonging to **Network VLAN 'ANDINANET-PPPoE-201' C201**.
- General**: Shows the last occurred event and the event time (April 20, 2013 10:45:31 PM COT).
- Configuration (Static)**: Contains the following settings:
  - Maximum Unicast (Committed): 65535
  - Max Number of MAC Addresses**: Set to **4** (highlighted with a red box).
  - MAC Address Learning Mode: Enabled
  - Priority Regeneration Profile: -None- (Browse, Go to)
  - Default Priority: Best Effort (0)
  - QoS Session Profile: -None- (Browse, Go to)
  - Default VLAN**: Set to **P2689.C4097 (Instar)** (highlighted with a red box). This field has **Browse** and **Go to** buttons.

# Configuración de Puerto Avanzada



En esta ventana escogemos la VLAN que asociamos al puerto y Click en OK



# Configuración de Puerto Avanzada



Y damos Click en el (visto) para guardar cualquier cambio

The screenshot shows a network configuration interface for a VCL Bridge Port. The title bar reads "VCL Bridge Port:SA01\_TABACUNDO:IACM:R1.S1.LT5.P45.PVC1". The "Apply" button in the top right corner is highlighted with a red box. A red arrow points from the text "CLICK AQUI" to this button. The interface includes sections for "General" and "Configuration (Static)" settings.

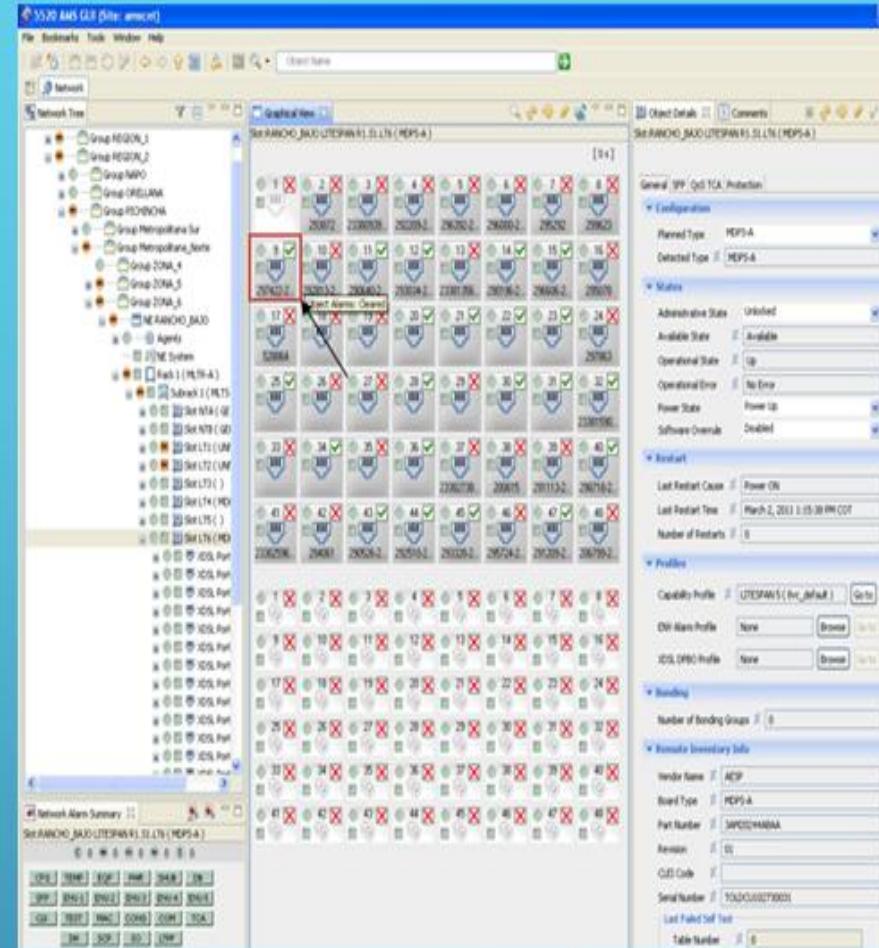
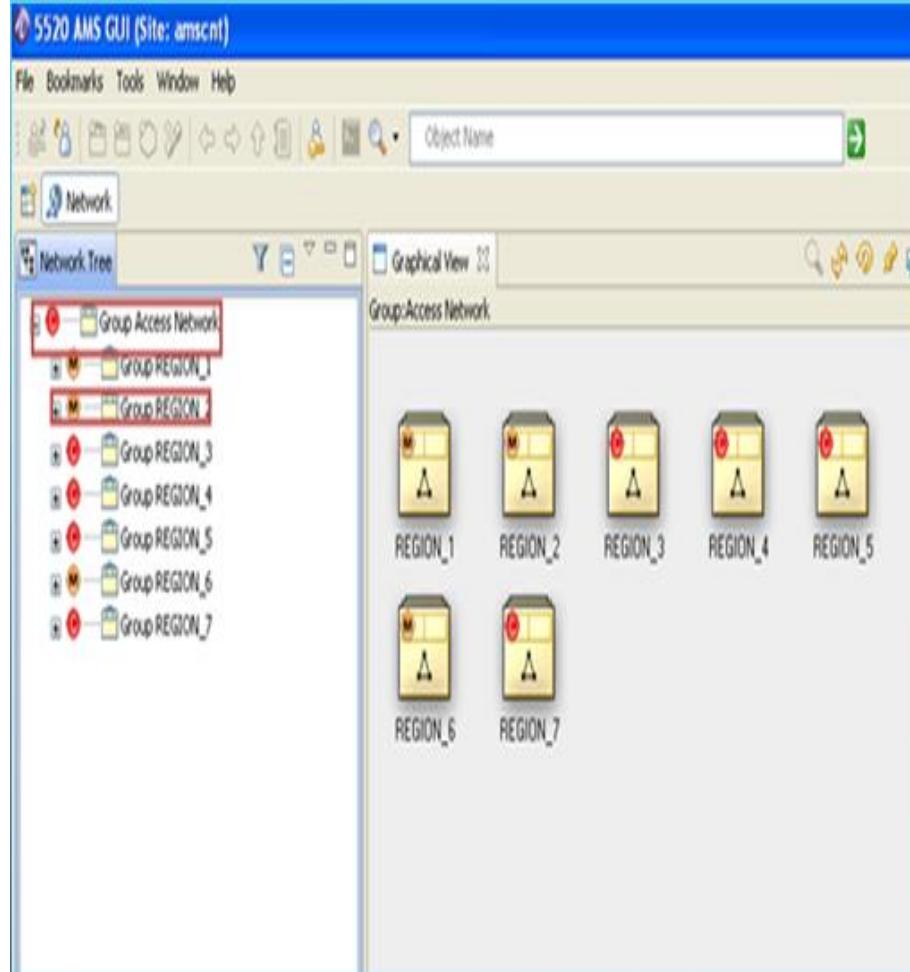
Setting	Value
Maximum Unicast (Committed)	65535
Max Number of MAC Addresses	4
MAC Address Learning Mode	Enabled
Priority Regeneration Profile	-None-
Default Priority	Best Effort (0)
QoS Session Profile	-None-
Default VLAN	P2689.C201 (Netwo

CLICK AQUI

# GESTION DSLAM ILCA

The logo consists of the lowercase letters "crt" in a white, cursive font. A white speech bubble icon is positioned above the letter "t".

## IDENTIFICACION PUERTOS



# TARJETA ALARMADA/DSLAM CAIDO



El asesor debe enviar un print de la tarjeta o DSLAM caido.

NUMERO DE USUARIO:	200607649
NUMERO DE SERVICIO:	187710
NODO / TECNOLOGÍA:	QUITO CENTRO / IHUAW6/ SH0605/ 29
NAVEGA LUEGO DEL SOPORTE:	NO

5520 AMS GUI (Site:mundo\_amso\_cnt)

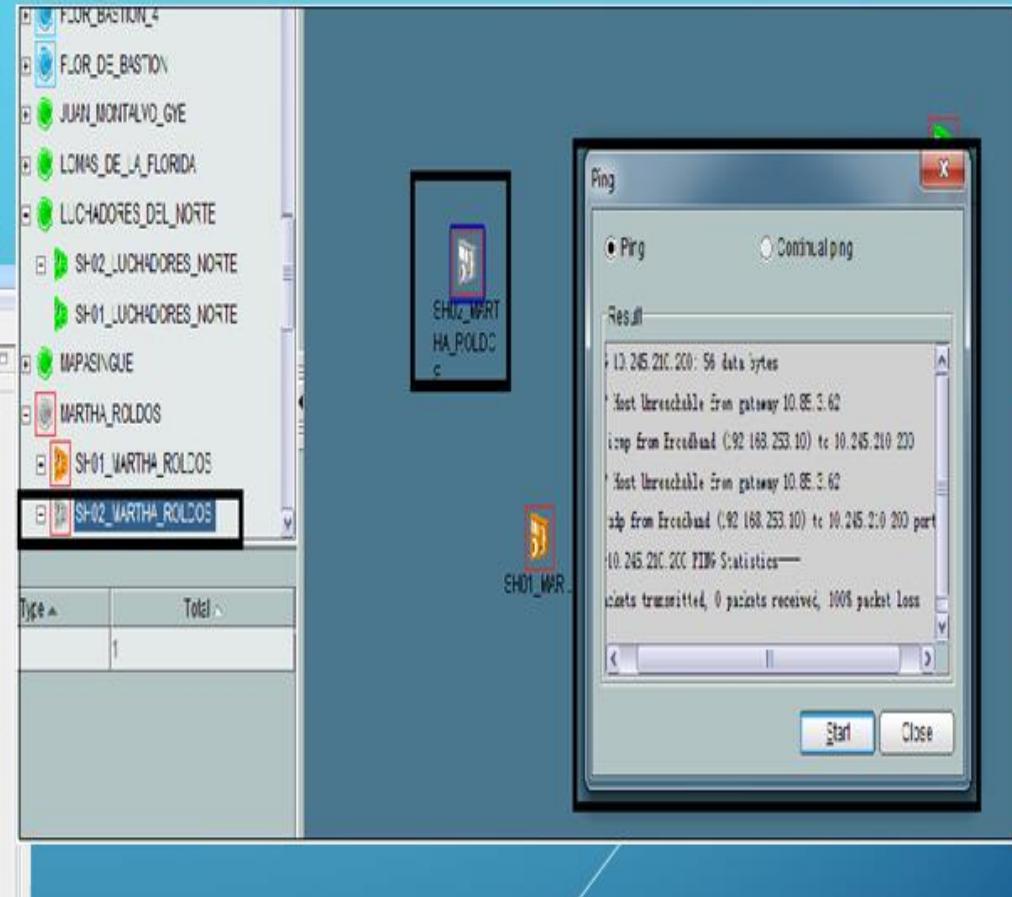
File Bookmarks Tools Window Help

Network Tree Graphical View

Site:SA01\_LOIA\_SUR [S01\_LT3 (NALT-C)]

SA01\_LOIA\_SUR (SAM)

- NE SA01\_LOIA\_SUR (SAM)
- Agents
- NE Systems
- Rack 1 (ALTR-E)
  - Subrack 1 (NFXS-A)
    - Slot ACU/INTIO (NCNC-C)
    - Slot NTA (NANT-A)
    - Slot NTB (NANT-A)
    - Slot LT1 (NALT-C)
    - Slot LT2 (NALT-C)
    - Slot LT3 (NALT-C)
    - Slot LT4 (NALT-C)
    - Slot LT5 (NALT-C)
    - Slot LT6 (NALT-C)
    - Slot LT7 (NALT-C)
    - Slot LT8 (NALT-C)
    - Slot LT9 (NALT-C)
    - Slot LT10 (NALT-C)
    - Slot LT11 (NALT-C)
    - Slot LT12 (NALT-C)
    - Slot LT13 (NALT-C)
    - Slot LT14 (NALT-C)
    - Slot LT15 (NALS-A)
    - Slot LT16 (NALS-A)



# ESCENARIOS PRESENTADOS



Escenarios presentados frecuentemente en el servicio BAF:

**POSIBLE EVENTO FORTUITO**

**MODEM/ONT DESENGANCHADO**

**ENGANCHADO NO AUTENTICA**

**AUTENTICA NO NAVEGA**

**LENTITUD E INTERMITENCIA (**

**RED WIFI**



**POSIBLE EVENTO FORTUITO**

# INTRODUCCION



Un evento **fortuito** existe cuando un suceso impide el cumplimiento de la prestación del servicio de internet.

En este modulo aprenderemos a identificar un evento masivo.



# terminología



**Nodo:** Los nodos, parte fundamental en cualquier red de telecomunicaciones, son los equipos encargados de realizar las diversas funciones de procesamiento que requieren cada una de las señales o mensajes que circulan o transitan a través de los enlaces de la red.



**Tarjeta/Slot:** es donde están ubicados los puertos de los clientes, estas están en los nodos.



**Saturación:** Llenar, ocupar completamente o utilizar el ancho de banda de una red hasta el límite de su capacidad



**Corte de Fibra:** Hace referencia a la ruptura, fisura de la fibra óptica, lo que ocasiona la pérdida de servicio.



**IVR:** consiste en un sistema telefónico que es capaz de recibir una llamada e interactuar con el humano a través de grabaciones de voz y el reconocimiento de respuestas simples, como "sí", "no" u otras.

# POSIBLE EVENTO FORTUITO



## Temas a tratar:

- Salidas Internacionales**
- Mantenimiento preventivos y correctivos**
- Nodo Alarmado/Caído**
- Tarjeta Alarmada**
- Saturación**
- Registro PIR BPM**

# Salidas Internacionales

Son conexiones de cables submarinos que permiten que un usuario pueda conectarse a páginas de internet que están alojadas en cualquier lugar del mundo.

## SITUACIÓN ACTUAL DE LA INFRAESTRUCTURA DE ACCESO A REDES INTERNACIONALES EN EL ECUADOR

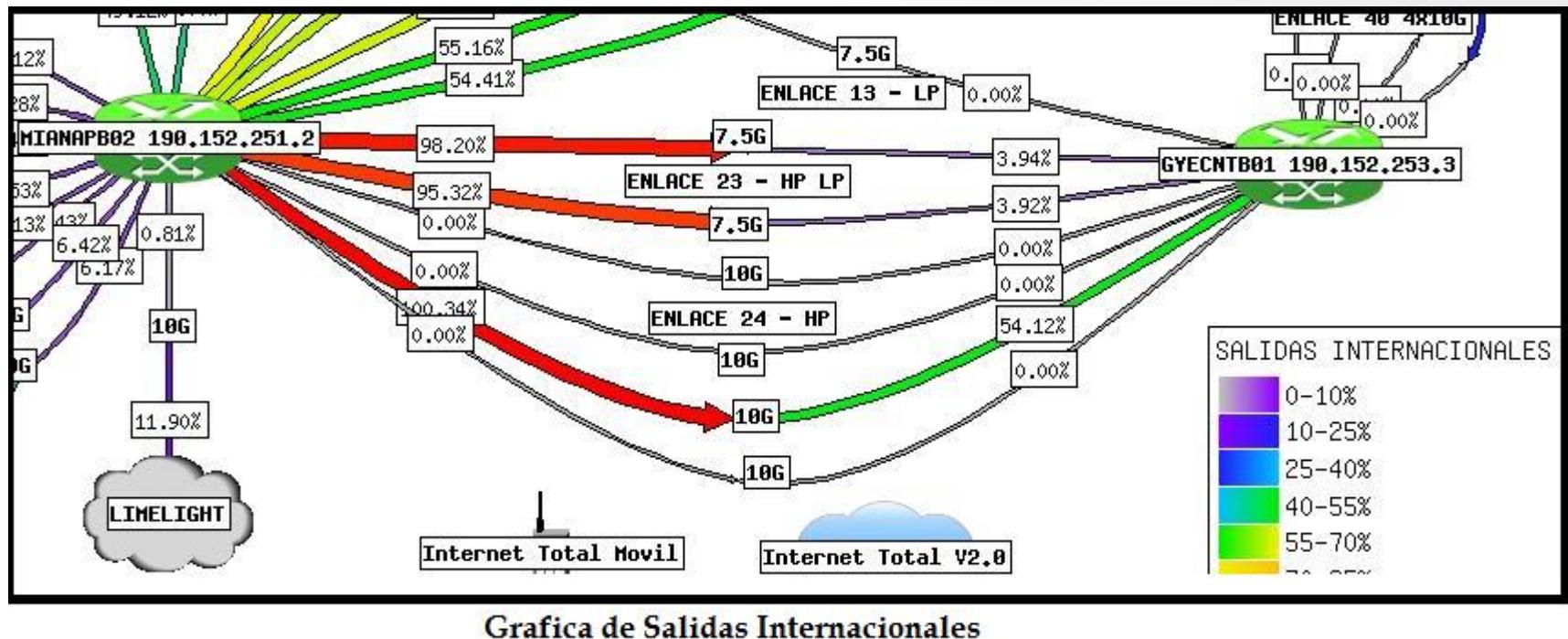
El Ecuador tiene salida al cable Panamericano, que parte desde Arica (Chile), va a Lurín (Perú), Punta Carnero (Ecuador), Ciudad de Panamá (Panamá), Colón (Panamá), Barranquilla (Colombia), Punto Fijo (Venezuela), Baby Beach (Aruba), Saint Croix (Islas Vírgenes de Estados Unidos) y termina en Saint Thomas (Islas Vírgenes de los Estados Unidos).



Mapa de Salidas Internacionales

# Salidas Internacionales

Una de los causales, por lo cuales, un cliente no puede navegar en internet, es la caída de los enlaces de Salidas Internacionales



# Salidas Internacionales



Los eventos masivo se los reporta como informativo mediante el siguiente formato enviado por el nivel 2:

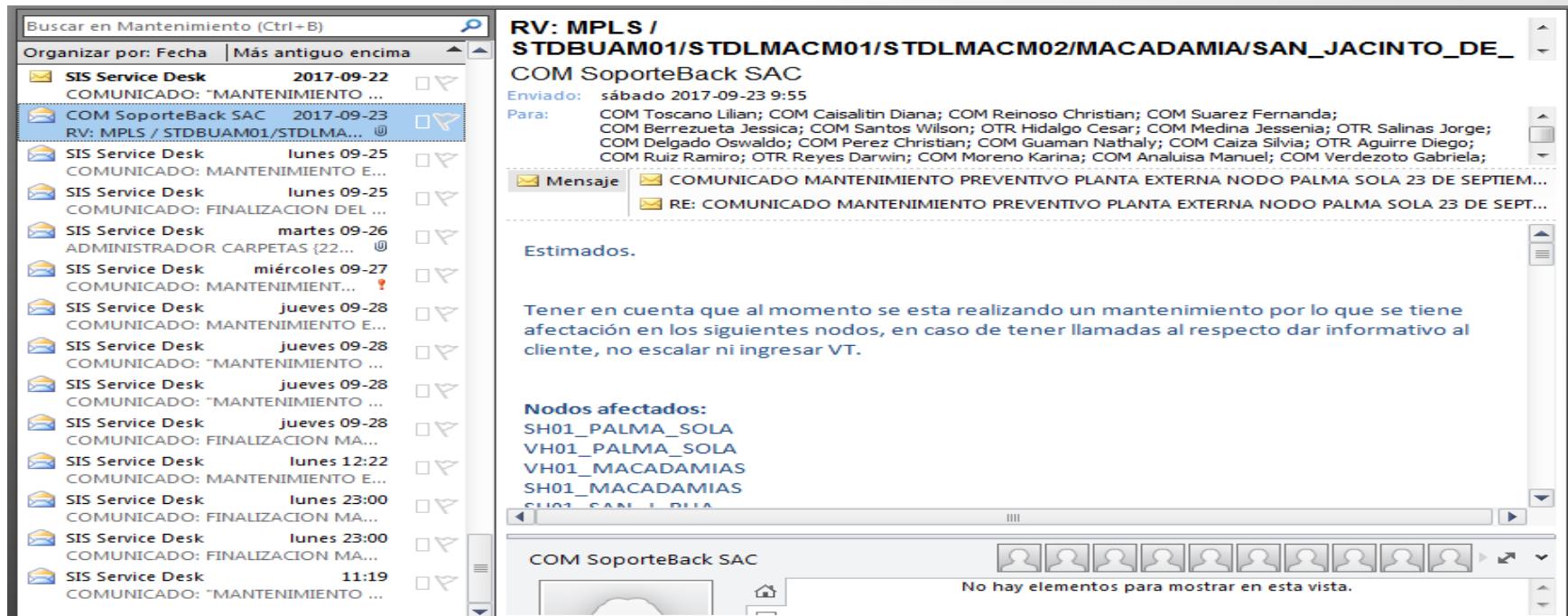
EVENTO FORTUITO	
PROBLEMA:	EVENTO FORTUITO- CAIDA DE SALIDAS INTERNACIONALES E INTERMITENCIA
TT ASIGNADO EN REMEDY :	TT INC000001488515
TIEMPO ESTIMADO DE SOLUCIÓN:	Indeterminado
IVRs:	SI
PROCESO:	En revisión
PROCEDIMIENTO:	Informativo a todos los clientes y que prueben en el transcurso del día.

# Mantenimiento preventivos y correctivos



Este escenario hace referencia cuando se realiza un mantenimiento de la red de CNT sea este preventivo o correctivo, donde puede o no existir afectación de servicio.

Estos mantenimientos se nos notifica mediante correo electrónico y con ellos podemos proporcionar la información adecuada al cliente.



The screenshot shows an email client interface with two main windows. The left window is titled 'Buscar en Mantenimiento (Ctrl+B)' and lists several maintenance communications from 'SIS Service Desk' dated from September 22 to 29, 2017. The right window displays an incoming email with the subject 'RV: MPLS / STDBUAM01/STDLMACM01/STDLMACM02/MACADAMIA/SAN\_JACINTO\_DE\_ COM SoporteBack SAC'. The email is from 'SIS Service Desk' on Saturday, September 23, 2017, at 9:55 AM. It is addressed to a large group of recipients including 'COM Toscano Lilian; COM Caisalitin Diana; COM Reinoso Christian; COM Suarez Fernanda; COM Berrezueta Jessica; COM Santos Wilson; OTR Hidalgo Cesar; COM Medina Jessenia; OTR Salinas Jorge; COM Delgado Oswaldo; COM Perez Christian; COM Guaman Nathaly; COM Caiza Silvia; OTR Aguirre Diego; COM Ruiz Ramiro; OTR Reyes Darwin; COM Moreno Karina; COM Analuisa Manuel; COM Verdezoto Gabriela'. The email body contains a message in Spanish about a preventive maintenance window for nodes SH01\_PALMA\_SOLA, VH01\_PALMA\_SOLA, VH01\_MACADAMIAS, and SH01\_MACADAMIAS on September 23, 2017, from 12:00 to 13:00. It also includes a signature for 'COM SoporteBack SAC'.

# Nodo caído



Este escenario se presenta cuando no podemos acceder al nodo donde está conectado el cliente mediante los distintos gestores.

En la siguiente imagen podemos ver como se muestran los nodos cuando están alarmados.

The screenshot displays three windows from the iManager U2000 system:

- Main Topology - 172.16.10.220 - iManager U2000 - United Network Management System**: Shows a network topology grid with various nodes represented by icons. Nodes highlighted with red boxes include SH01\_VIA\_A\_QUEVEDO, SH01\_VIA\_A\_QUITO, SH02\_COCA\_COLA, SH01\_CON\_, SH01\_SAN\_\*, SH01\_VH01, SH01\_CAN, SH01\_VH01, SH01\_VH01, SH01\_VH01, SH01\_VH01, SH01\_BAHIA\_DE\_CARQUEZ, SH01\_TUN, SH01\_BAJO\_\*, LA\_PRADER, CHONE, TAMARINDO, JIPIJAPA, SH02\_BAHIA, SH01\_CHA, TOBAQUA, SH01\_LOB\_\*, SH01\_PARG\_\*, SH01\_COGO, SH01\_LOS\_\*, SH01\_VH01, SH01\_VH01, SH01\_PUE, LEONIDAS, SH01\_NUE, JARAMILLO, SH01\_PED\_\*, TARQUI, CIUDAD\_MU, SH01\_ARBO, SH01\_VH01, SH01\_VH01, SH01\_PICH, SH01\_CRU, BACHILLER, SH01\_COL, PORTOVIEJ, SH01\_VH01, SH01\_FLAV, LOIB\_ESTER, SH01\_MAC, PUERTO, SH01\_VH01, SH01\_DWN, ROCAFUER, SAN\_ANTON, SH01\_AVAC, SH01\_CUD, SH01\_BOG, SH01\_DIEL, SH01\_SANT, ALAUJEA, SH01\_SALA, SH01\_VH01, SH01\_VH01, SH01\_ADO, SH01\_VH01, SH01\_ANO. A tooltip at the bottom left says: "Right-click the NE and choose ONU Topology View from the shortcut menu. The ONU Topology View will be displayed." A message bar at the bottom says: "Right-click the NE and choose ONU Topology View from the shortcut menu. The ONU Topology View will be displayed."
- NE SA01\_ESCUELA\_ESPEJO (iSAM)**: A detailed view of the node SA01\_ESCUELA\_ESPEJO. It shows two port status icons: one with a red circle and a green arrow pointing up, and another with a blue circle and a green arrow pointing up. Below the ports are two small icons: one with a red circle and a green arrow pointing up, and another with a blue circle and a green arrow pointing up.
- Reachability Test**: A table showing the reachability status of agents. The table has columns for Agent, IP, SNMP, CLI, TL1, and Additional Information.

Agent	IP	SNMP	CLI	TL1	Additional Information
SHUB	Failed	-	-	-	
IACM	Failed	-	-	-	

Si tenemos este escenarios se requiere escalar al nivel 2 para que se realice la revisión respectiva



# Nodo caído

# PRUEBA DE PING GESTOR U2000

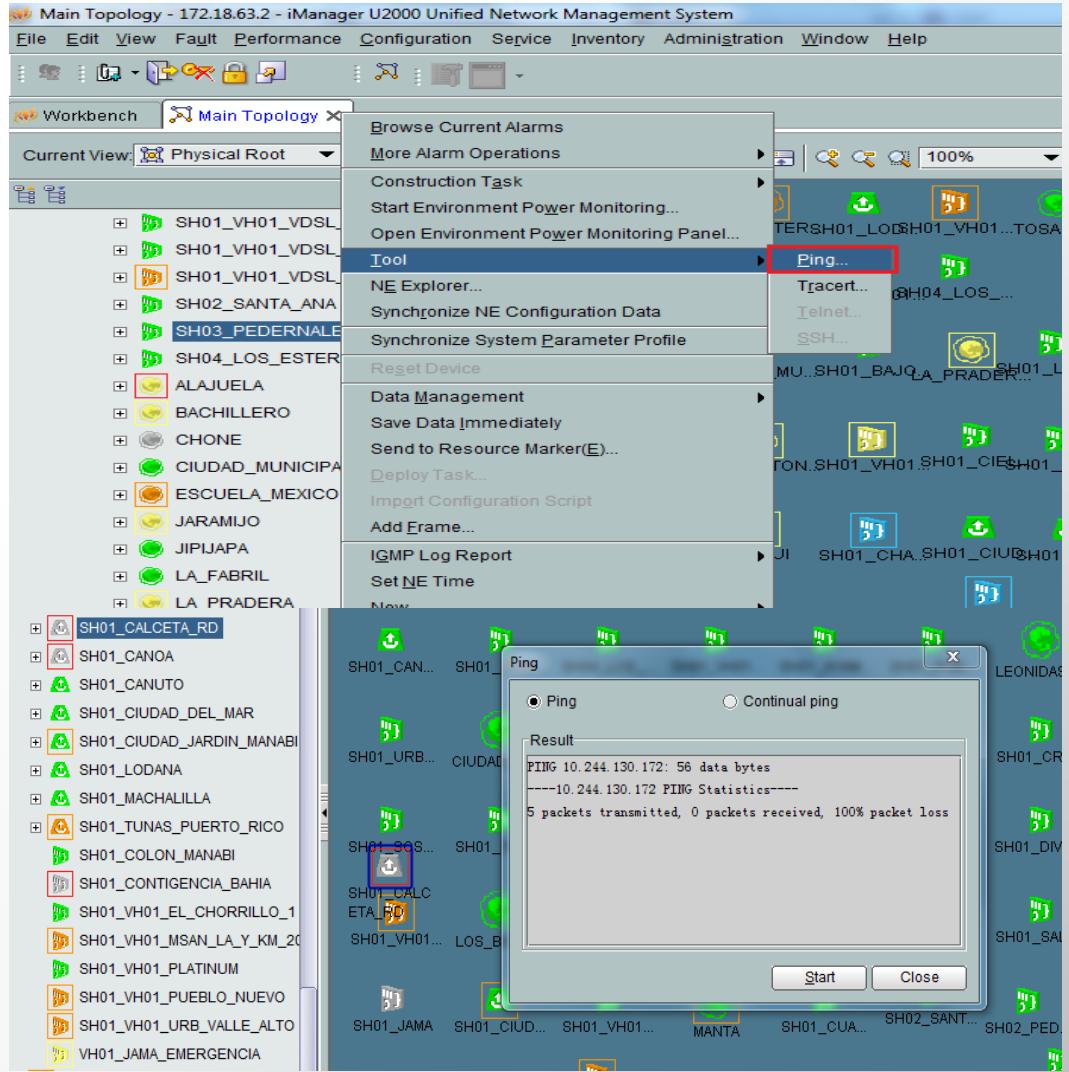
Cuando verificamos un nodo caído, se debe realizar un ping al nodo para su respectivo escalamiento.

Prueba ping gestor U2000:

1. Seleccionar el nodo y dar click derecho.
2. En el submenú escojo la opción **Tool** y en el numero submenú selecciono **Ping**
3. En la nueva ventana selecciono **Ping** y click en **Start**.

Finalizado el ping se debe adjuntar al correo para escalamiento.

**Nota:** en la gestión ILCA por temas de TMO solamente se debe escalar la captura del nodo alarmado.

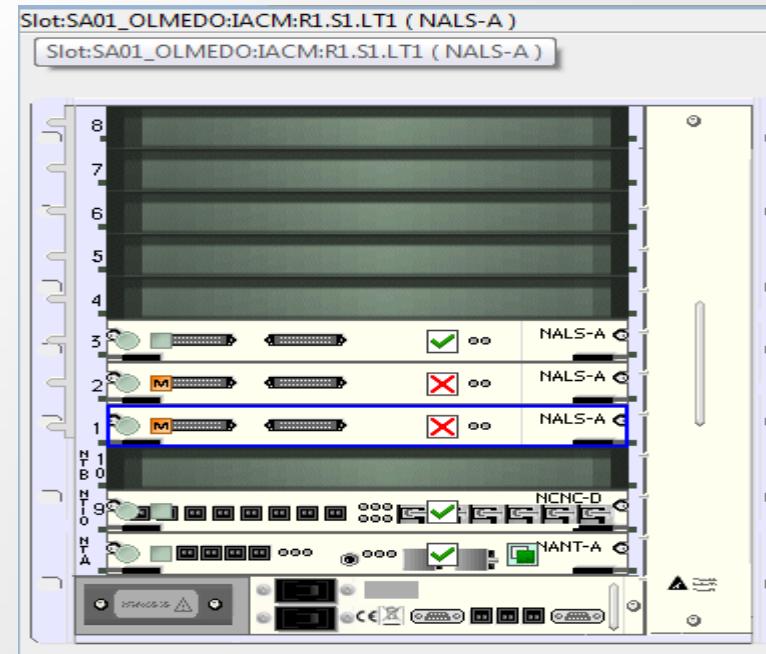
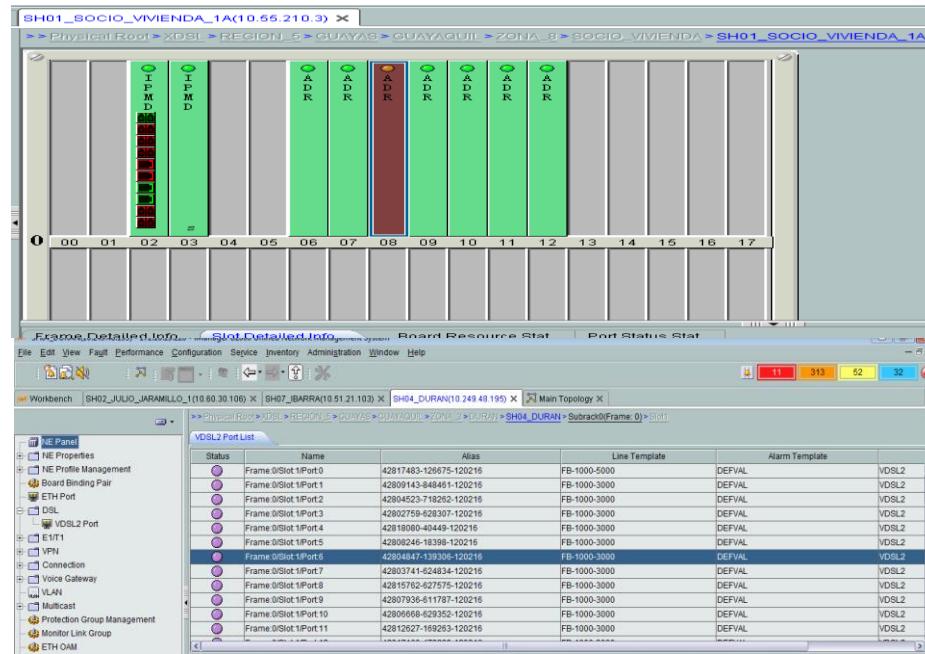


# tarjeta alarmada



Este escenario se presenta cuando verificamos que todos los puertos de un SLOT/TARJETA están desenganchados en los diferentes gestores.

En la siguiente imagen podemos ver como se muestran las Tarjetas/Slot cuando están alarmados.



Si tenemos este escenario se requiere escalar al nivel 2 para que se realice la revisión respectiva



# Escalamiento



Cuando se ha identificado el evento masivo se procederá a escalar al nivel 2 mediante correo electrónico  
**(soporteback.sac@cnt.gob.ec)**

The screenshot shows an open Microsoft Outlook window. The ribbon menu is visible at the top, featuring sections for 'Nuevo mensaje de correo electrónico', 'Nuevos elementos', 'Ignorar', 'Limpiar', 'Eliminar', 'Correo no deseado', 'Nuevo', 'Eliminar', 'Responder', 'Reenviar a todos', 'Más...', 'Pasos rápidos', 'Mover a:', 'Al jefe', 'Correo electrónico...', 'Listo', 'Responder y elim...', 'Crear nuevo', 'Mover', 'Reglas', 'No leído/Leído', 'Categorizar', 'Seguimiento', 'Etiquetas', 'Buscar un contacto', 'Libreta de direcciones', and 'Filtrar correo electrónico'. The left sidebar displays a list of public folders and a selected folder for 'soporteback.sac@cnt.gob.ec'. The main pane shows an inbox with several emails listed. One email from 'Anabel Sánchez' is selected, with the subject 'RV: TRASLADO'. The message body contains the following text:

**RV: TRASLADO**  
Anabel Sánchez <asanchez@easynet.net.ec>  
Enviado: jueves 05/10/2017 13:10  
Para: COM SoporteBack SAC  
CC: 'Supervisores Soporte Técnico'  
  
*Estimados Compañeros,-  
Por favor su gestión con el caso de la referencia.  
Gracias de antemano.*



# **BAF MODEM/ONT DESENGANCHADO**

# INTRODUCCION



Para determinar un servicio desenganchado, debemos indagar al cliente sobre las luces encendidas en el modem o a su vez revisar puerto en gestor (ILCA-U2000 ó GPON) . Este escenario se presenta cuando la luz de ADSL en el modem se encuentra apagada o intermitente.

En este modulo detallaremos las pruebas a realizar, soluciones o escalamiento para satisfacer la necesidad de nuestro cliente.

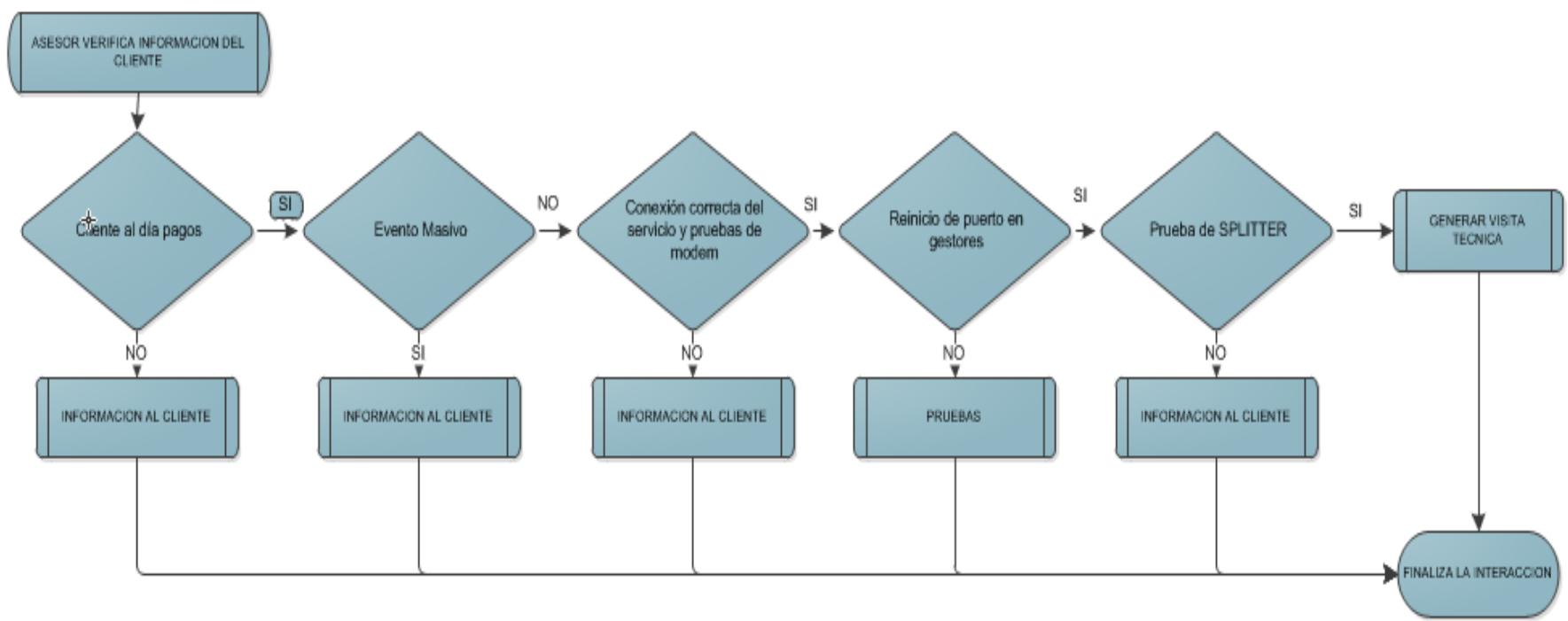


# MODEM/ONT DESENGANCHADO

CNT

Este escenario se presenta cuando la luz de ADSL/DSL/LOS en el modem/ONT se encuentra apagada o intermitente.

## FLUJO DE TRABAJO



# BAF

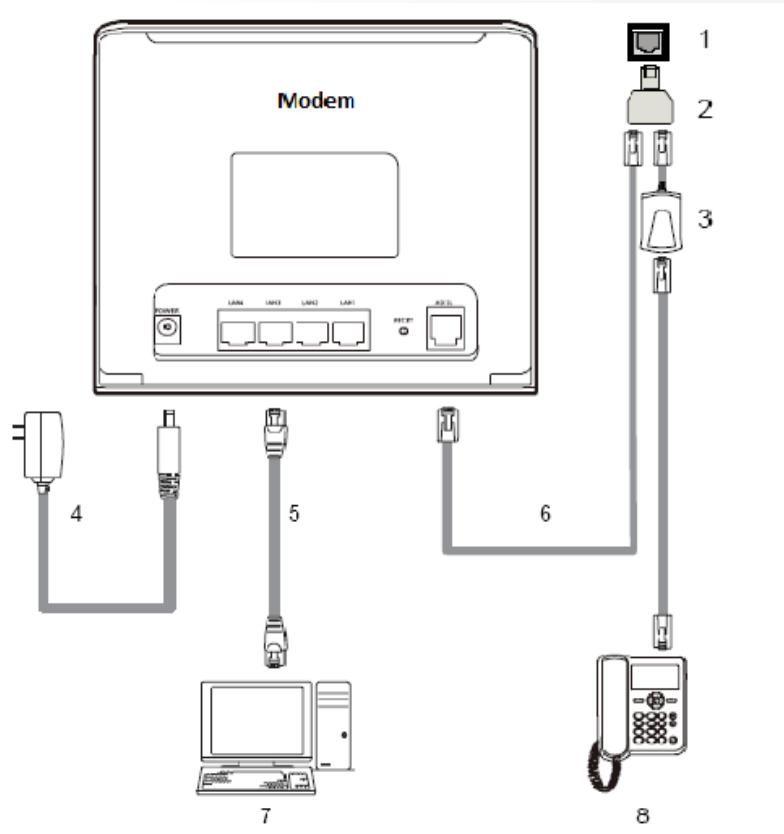
## DESENGANCHADO



En primera instancia se debe solicitar al cliente la correcta conexión del servicio como se muestra en la imagen.

Adicional solicitar al cliente reiniciar(apagar y encender) el modem.

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



## Puerto alarmado

Este escenario solo se presenta en el gestor ILCA y tenemos 2 tipos de alarmas:

➤ **M: alarma de temperatura**

- En este caso se debe cambiar el perfil de velocidad.
- Cuando se ha cambiado el perfil de velocidad y el puerto sigue alarmado con la letra M, se debe generar una visita técnica.

➤ **C: alarma critica**

En este caso debe generar una visita técnica para que zona determine si se requiere o no cambio de puerto.

**Nota:** En la gestión U2000 no se presenta el escenario de puerto alarmado



# Revisión de puerto en gestión



## Reinicio de puerto en gestores (ILCA – U2000)

Uno de los escenarios que tenemos cuando el servicio está desenganchado es porque el modem ó puerto se encuentra inhibidos, por tal motivo se debe realizar el siguiente soporte:

- Solicitar al cliente el reinicio de modem
- Reinicio del puerto en gestor

SERVICIOS DESENGANCHADO

<b>Gestor ILCA</b>  23226684...	<b>Gestor U2000</b>  Frame:0/Slot:13/Port:9    23046136-238116-280115    FB-500-3000
---------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------

<b>Gestor GPON</b>  Activate    Initial    0    11    5    GHUAW_MARISCAL_03/11/5/5    23825750-23932450
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------



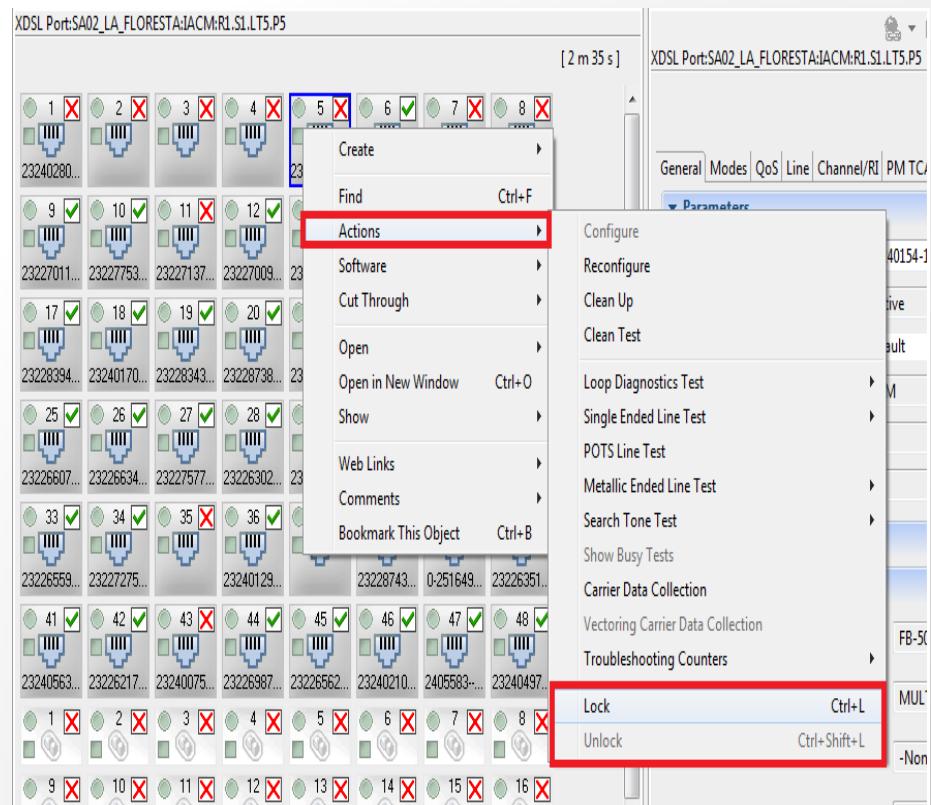
# Revisión de puerto en gestión



## Reinicio de puerto en gestor ILCA

### PASOS:

1. Seleccionar el puerto del cliente y dar click derecho.
2. Escojo la opción **Actions** y luego **Lock** para desactivar el puerto.
3. Damos click en **Finish**.
4. Seleccionar nuevamente el puerto y dar click derecho.
5. Selecciono la opción **Actions** y luego **Unlock** para desactivar el puerto.
6. Damos click en **Finish**.



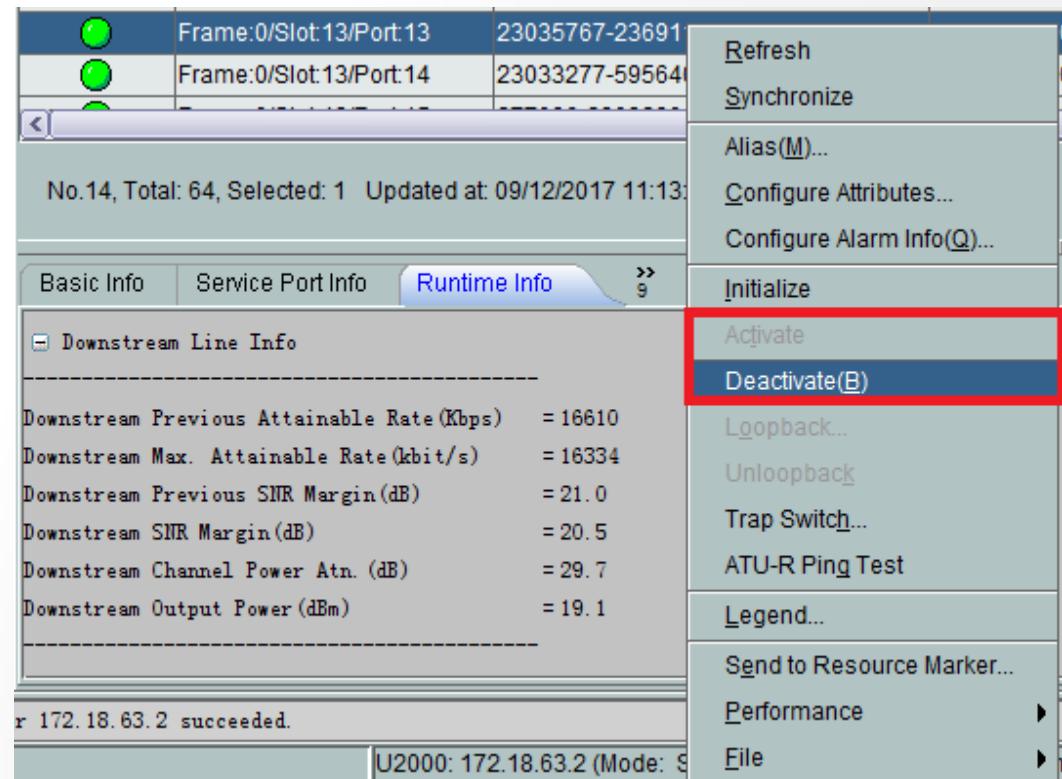
# REVISIÓN DE PUERTO EN GESTIÓN



## Reinicio de puerto en gestor U2000

### PASOS:

1. Seleccionar el puerto del cliente y dar click derecho.
2. Escojo la opción **Deactive(B)** para desactivar el puerto .
3. Damos click en **Yes**.
4. Seleccionar nuevamente el puerto y dar click derecho.
5. Selecciono la opción **Active** para activar el puerto.
6. Damos click en **Yes**.



# REVISIÓN DE PUERTO EN GESTIÓN

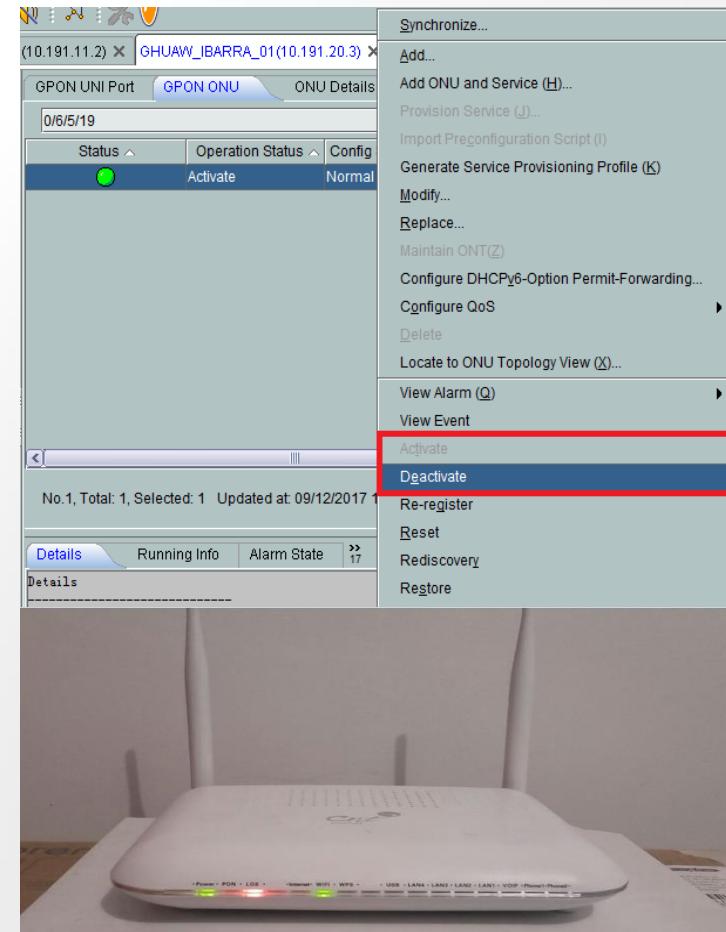


## Reinicio de puerto en gestor GPON

### PASOS:

1. Seleccionar el puerto del cliente y dar click derecho.
2. Escojo la opción Deactive(B) para desactivar el puerto .
3. Damos click en Yes.
4. Seleccionar nuevamente el puerto y dar click derecho.
5. Selecciono la opción Active para activar el puerto.
6. Damos click en Yes.

**Nota:** si no se cuenta con el gestor GPON, el asesor puede identificar este escenario si la luz del LOS en la ONT se encuentra intermitente o de color rojo.



# REVISIÓN DE PUERTO EN GESTIÓN

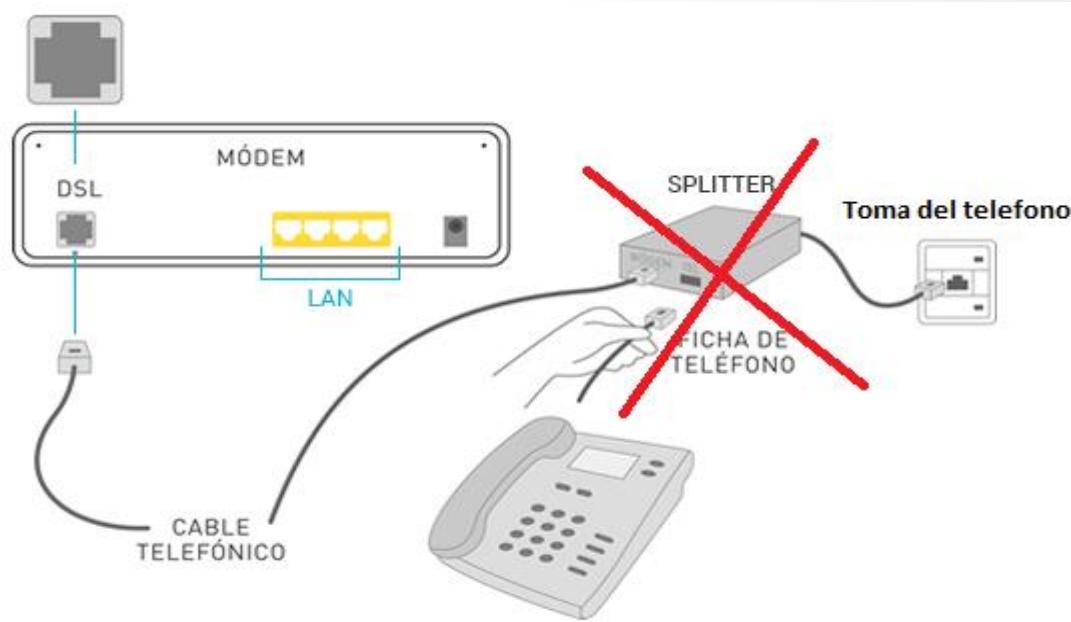
Observaciones:

- Si el puerto esta configurado con una velocidad diferente a la que esta contratada, se debe corregir la configuración.

# Prueba de SPLITTER cobre



Para realizar esta prueba se solicitará al cliente retirar el Splitter y conectar directamente el cable RJ11 (cable telefónico) del modem en la toma del teléfono.



Esta prueba solo se la realiza en servicio mediante cobre  
(ADSL/VDSL)



Si después de realizar las pruebas antes detalladas no se ha restablecido el servicio, se procede con la generación de una visita técnica desde la plataforma BPM.

El registro de la llamada en BPM es obligatoria.

A continuación se detalla como se debe ingresar la interacción de acuerdo al requerimiento y árbol técnico.

**[+]Solicitud del Cliente**

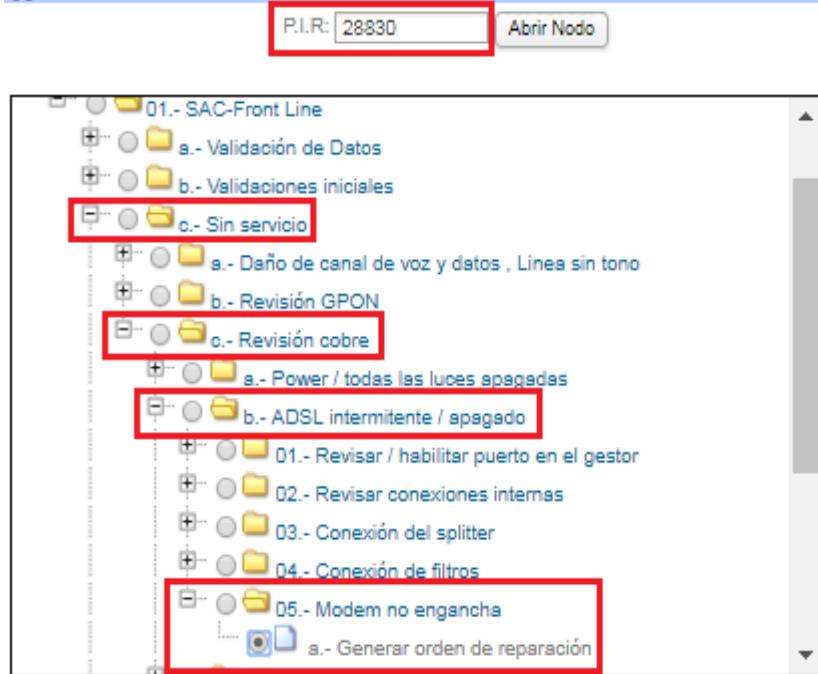
<i>*Producto:</i>	<input type="text" value="CAI BANDA ANCHA FIJA"/>
<i>*Categoria:</i>	<input type="text" value="1.REQUERIMIENTOS"/>
<i>*Tipo Solicitud:</i>	<input type="text" value="2 INCIDENTE"/>
<i>*Requerimiento del Cliente:</i>	<input type="text" value="Novedad en el funcionamiento del servicio"/>
<i>*Canal Excepción:</i>	<input type="text" value="EMAIL"/>
<i>*Canal Confirmación:</i>	<input type="text" value="EMAIL"/>
Asociar a Masivo? <input type="checkbox"/>	

# Registro PIR BPM



## Árbol técnico de decisión:

[+]PI.R



Instructivo Operativo

### a.- Generar orden de reparación

#### Instrucciones:

- 1.- Genere una orden de reparación para revisión de la red
- 2.- Proceda a aplicar el siguiente script:  
"Sr/a. <<Apellido>>, tome nota de su código de reparación, su caso será atendido de <<24 a 48 horas>> laborables, personal Técnico se comunicará para coordinar la hora de atención".
- 3.- Consulte si puede ofrecer ayuda adicional. Si el cliente lo desea, gestione el requerimiento bajo las políticas requeridas.
- 4.- Ejecute la encuesta de satisfacción y brinde el siguiente script:

"Estimado Sr. (tratar por el apellido), por procesos de Control de Calidad solicitamos muy comedidamente nos ayude con una encuesta que nos permitirá mejorar nuestro servicio, en este momento le transfiero".

- 5.- Brinde el script de despedida: "Gracias por su atención y colaboración, que tenga un buen día/tarde/noche"
- 6.- Inserte las observaciones, firme el TT y finalice la interacción.

**Alerta: al firmar un TT con este nodo, usted enviará el siguiente texto al cliente:**

"Para CNT es un gusto servirle. Nuestro personal técnico se comunicará con usted en un lapso de hasta 24 horas para coordinar una visita".



# ENGANCHADO NO AUTENTICA

Cnt



Cnt

# TERMINOLOGÍA



**Vlan**: se refiere a una red de área local (lo que conocemos como LAN) de carácter virtual.



**MAC**: es el identificador único asignado por el fabricante a una pieza de hardware de red, con doce caracteres, confirmados con números del 0 al 9 y letras de la A a la F



**PPPoE**: Point-to-Point Protocol over Ethernet es el modo de encapsulación que se utiliza para clientes fastboy.



**Usuario PPPoE**: son las credenciales utilizadas para la configuración de un modem/ONT para proveer una conexión a internet.



**Usuario duplicado**: Hace referencia a que el usuario PPPoE esta configurado en dos o mas módems/ONT's



**TR069**: Plataforma unificada de gestión de dispositivos.

# INTRODUCCION



En este modulo aprenderemos como identificar un servicio enganchado no autentica, lo primero que debemos realizar al tomar la llamada es indagar al cliente sobre las luces encendidas en el modem o a su vez revisar puerto en gestor (ILCA-U2000 ó GPON) . Este escenario se presenta cuando la luz de ADSL esta encendida, pero la luz de internet esta apagada en el modem.

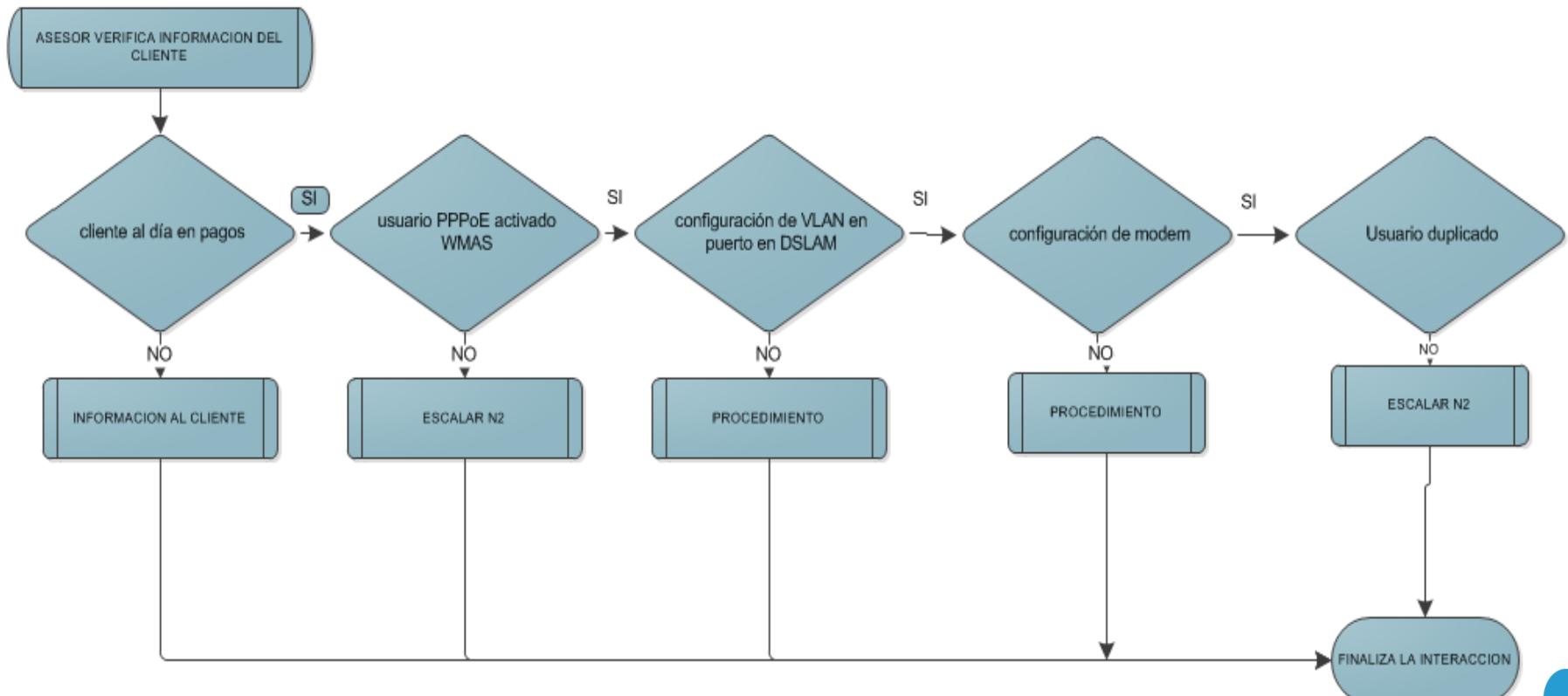
Detallaremos las pruebas a realizar, soluciones o escalamiento para satisfacer la necesidad de nuestro cliente.



# ENGANCHADO NO AUTENTICA



## FLUJO DE TRABAJO



# Usuario activado en plataforma WMAS



Este escenario se presenta cuando el cliente menciona que ya ha cancelado su factura vencida, pero aun no se ha reestablecido el servicio; para ello debemos acceder a la plataforma WMAS y realizar la consulta con el usuario PPPoE obtenido del transaccional AXIS.

A continuación se detallan los paso a seguir para realizar esta validación en AXIS y WMAS.

Si en usuario PPPoE esta en estado **Disable** se debe escalar al N2 mediante correo electrónico y solicitar la activación del servicio, de lo contrario se restablecería el servicio reportando como cancelado.

The screenshot shows the WMAS User Management interface. The top navigation bar has tabs for 'Operator and Authority', 'Business' (which is selected and highlighted in red), and 'Exit'. Below the tabs is a sub-navigation menu with 'Current Location>>', 'Order Management', and 'Business -> User Management'. Under 'User Management', there are several options: 'QueryUser' (highlighted in red), 'Reset User', 'Enable User', and 'QueryUser Session'. On the right side of the interface, there is a search form titled 'Query User [HELP]'. The form includes fields for 'Domain' (with a dropdown menu), 'Login Name' (containing '201354908'), 'User Name', 'ID Card Number', 'Telephone', and 'Account Number'. There are also buttons for 'Fuzzy Query', 'no domain query', and 'Case-insensitive Fuzzy Query'. At the bottom of the form are 'Next' and 'Reset' buttons. A note at the top right of the form area states: 'The item marked with \* is compulsory.'



# Usuario activado en plataforma WMAS



Pasos a seguir en plataforma WMAS:

- ✓ Selecciono la pestaña **Bussines**
- ✓ Escojo la opción **User Management**
- ✓ En el menú de la izquierda superior escojo **Query User**
- ✓ Ingreso el usuario en **Login Name**
- ✓ Presiono el botón **Fuzzy Query**

A continuación me muestra información sobre el estado del usuario PPPoE.

The item marked with \* is compulsory.

Domain:  Login Name:  Account Number:   
User Name:  Fuzzy Query:  no domain query Case-insensitive Fuzzy Query  
ID Card Number:   
Telephone:   
Account Number:

Next Reset

Login Name	Domain	Details
201354908	fastboy.com.ec	<a href="#">Details</a>

Attribute Name	Attribute Value	Attribute Name	Attribute Value
Account Number	20140114011900000293	Domain	fastboy.com.ec
Login Name	201243361	User Type	Postpaid user
Batch		Date of first use	2014-01-15 16:24:32
Effective Date	2014-01-14 15:47:12	Expiry Date	2038-01-01 00:00:00
User Status	Disabled	User Name	24.201243361.15
Nick Name	201243361	ID Card Number	
CUI		User Template	Not required
Access Policy	No Access Policy	Port Restriction	No
Restricted Device Port		Max. Number of Concurrent Sessions	1
Static IP Address		Subnet Mask	
IP Address Pool	Not required	Framed Interface ID	
Framed IPv6 Prefix		Delegated IPv6 Prefix	
Framed IPv6 Address		Disable Portal Url	No
Time of Registering User	2014-01-14 15:47:11	Time of Deregistering User	
Last Use Begin Time	2017-06-27 08:38:19	Last Use End Time	2017-06-27 21:19:40



# Usuario activado en plataforma WMAS



Pasos a seguir en transaccional Axis:

1. Seleccióno el botón siguiente
2. Escojo la pestaña Navegación

En la ventana Información del Plataforma AAA podemos

**Nota 1:** el usuario PPPoE esta activo cuando tenemos **AVAILABLE** e inactivo cuando tenemos **UNAVAILABLE**

**Nota 2.** Si el usuario PPPoE esta **UNAVAILABLE** se debe escalar al nivel 2 para su activación.

The screenshot shows the WMAS Client interface for a user named VIVANCO ROJAS AIDA MARGOTH (NAT). The top section displays basic information: CED - 1104607021, Ult. TRX: 2867488, Ult. Proc: 201354908, and a timestamp of 05-09-2017. Below this is another set of details for SANCHEZ LEMA MARIA FERNANDA (NAT), including CED - 0603812082, Ult. TRX: 2816739, Ult. Proc: 201319671, and a timestamp of 05-09-2017. At the bottom, the 'Información del Servicio' table shows the service number 201319671, status AVAILABLE, and equipment HW-UIO. The interface includes tabs for Datos de la Persona, Direcciones, Novedades, Identificaciones, Relaciones, Trámites, Consumos, Incidencias, and Navegación. The 'Navegación' tab is highlighted with a red box.



# Validar en DSLAM la configuración de CROSS-VLAN en puerto



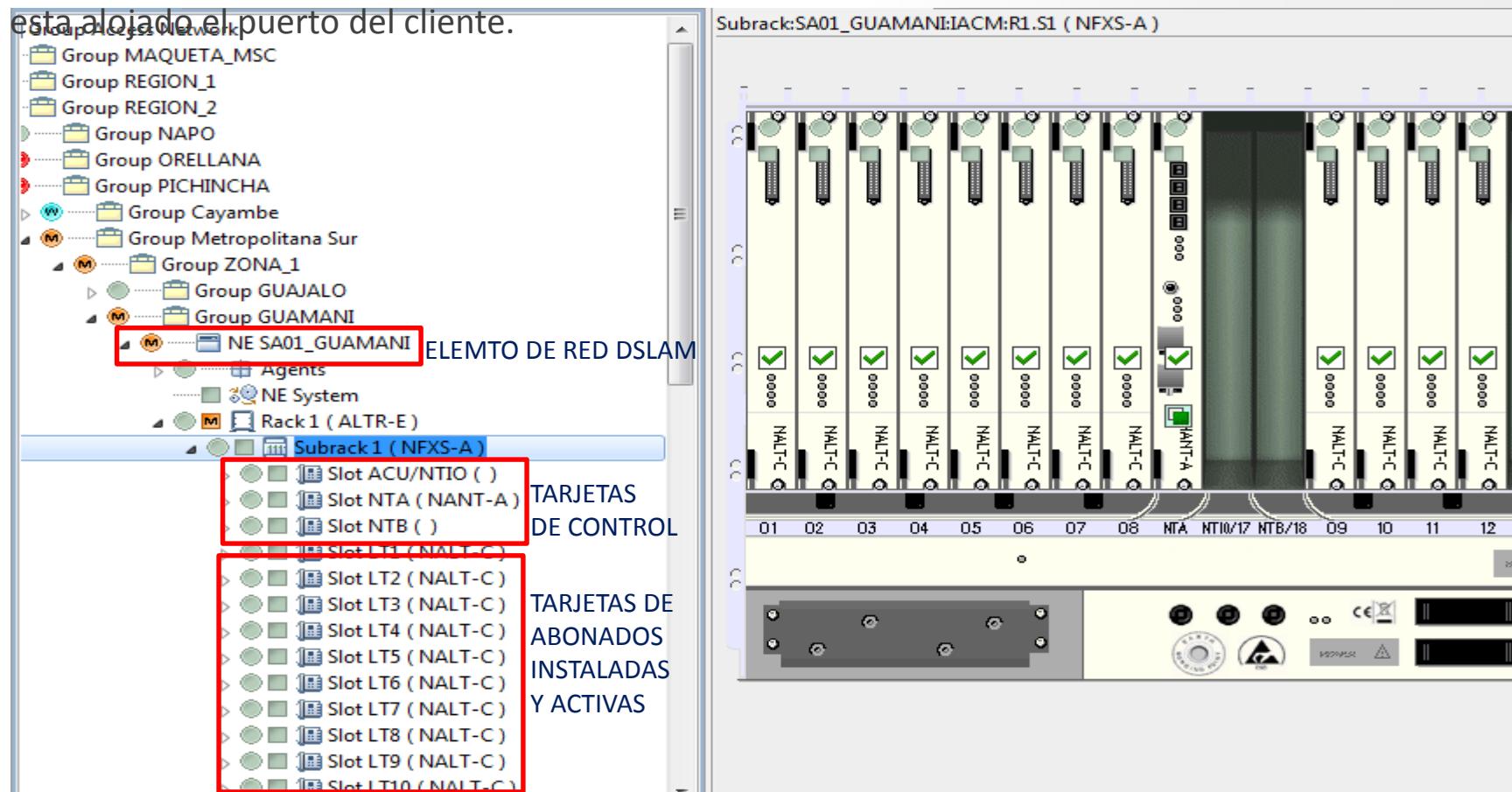
La CROSS-VLAN cumple una parte importante en la configuración de un servicio de internet ya que esta red virtual nos permite tener navegación. En este escenario de deben tomar en consideración la segmentación del servicio contratado por el cliente ya que de ello depende la configuración de la CROSS-VLAN:

SEGMENTACION	VLAN
1F INTERNET HOGAR	201
1F INTERNET HOGAR+IP FIJA	202
INTERNET RESIDENCIAL GPON	231
INTERNET RESIDENCIAL GPON+IP FIJA	232
TELEFONIA GPON	223
2D+3D Ultima milla + Puerto + usuario PPPoE	357
2D Ultima milla + Puerto	356
2F CORPORATIVO	Tiene su propia VLAN
TELEFONIA VDSL	280



# Configuración VLAN gestor ILCA

Dentro de la gestión AMS, como se observa en la imagen, tenemos el listado de nodos en la parte izquierda y a la derecha las tarjetas. Para la búsqueda del puerto identificamos el nodo del cliente, seleccionando la Región a la cual pertenece, luego identifico el nodo y finalmente la tarjeta donde está alojado el puerto del cliente.



# Configuración VLAN gestor ILCA



Dentro del SLOT/Tarjeta se encuentran los puertos XDSL a configurar

The screenshot displays three panels of a network configuration application:

- Network Tree:** Shows a hierarchical tree structure. A red box highlights "XDSL Port 18".
- Graphical View:** Shows a grid of 48 ports labeled 1 through 48. Port 18 is highlighted with a blue border and a red box labeled "Puerto de cliente".
- Object Details:** Displays detailed configuration for "XDSL Port:SA01\_CHAMANGA:IACM:R1.S1.LT2.P18".
  - Customer ID:** 62484183-2301991-170815 (highlighted with a red box)
  - Port Type:** Native
  - Transfer Mode (Configured):** Default
  - Transfer Mode (Actual):** ATM
  - Bonding Group ID:** 0
- Physical Parameters:** Shows profiles:
  - XDSL Line Service Profile:** FB-500-3000 (highlighted with a red box)
  - XDSL Line Spectrum Profile:** MULTI-POTS
  - XDSL RTX Profile:** -None-

# Configuración VLAN gestor ILCA



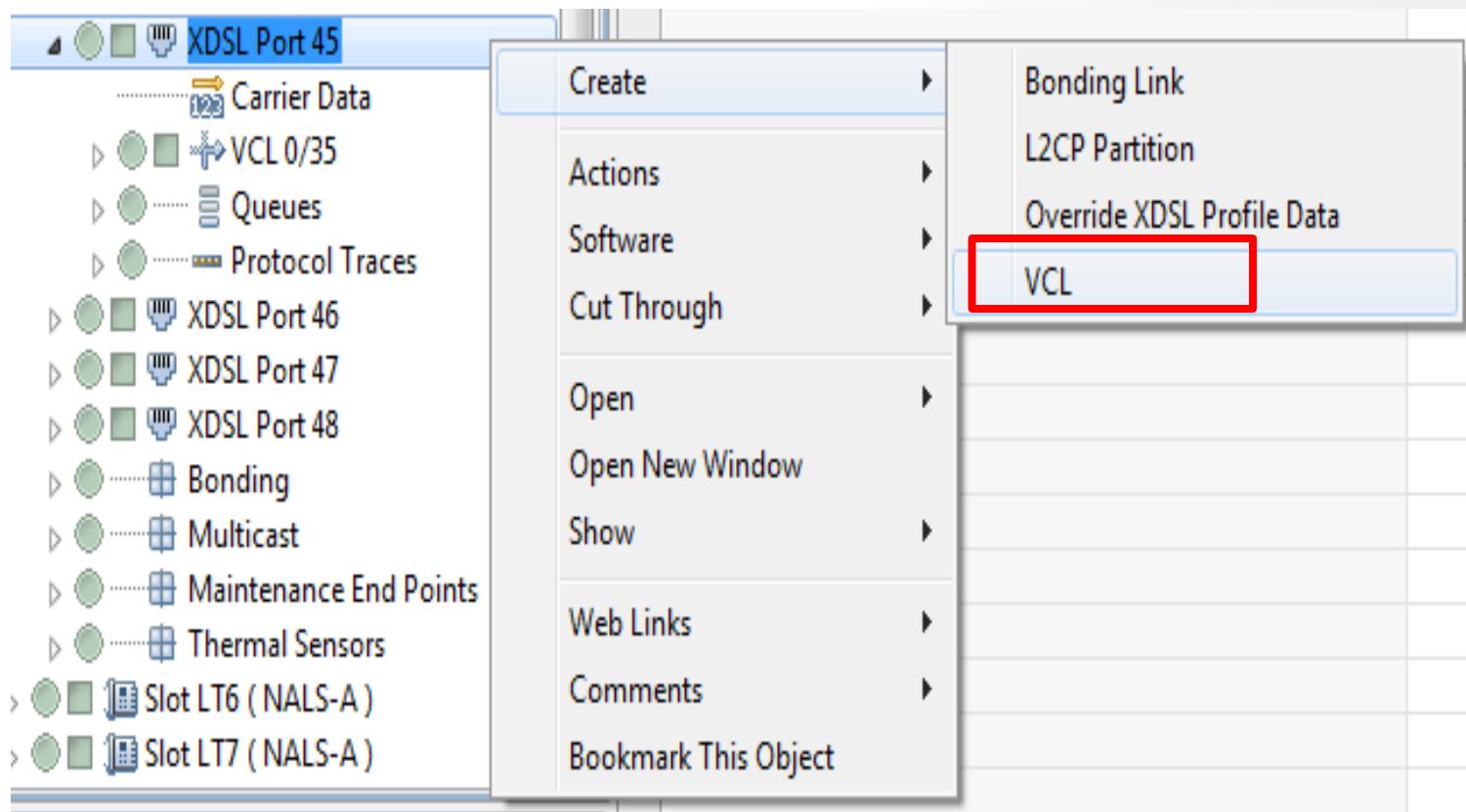
Damos doble click sobre el puerto, como se puede observar no existe configuración de la CROSS-VLAN en el puerto

The screenshot shows a software interface for managing network ports. On the left, a list of ports is displayed under the heading "Active -- New Filter --". The ports listed are XDSL Port 23, XDSL Port 24, XDSL Port 25 (which is selected and highlighted in blue), XDSL Port 26, XDSL Port 27, XDSL Port 28, XDSL Port 29, XDSL Port 30, XDSL Port 31, and XDSL Port 32. To the right of the port list, there is a section titled "XDSL Port:SA01\_CUMBAYA:IACM:R1.S1.LT2.P25". Below this title, there is a single item labeled "ATM Services".

# Configuración Vlan gestor ILCA



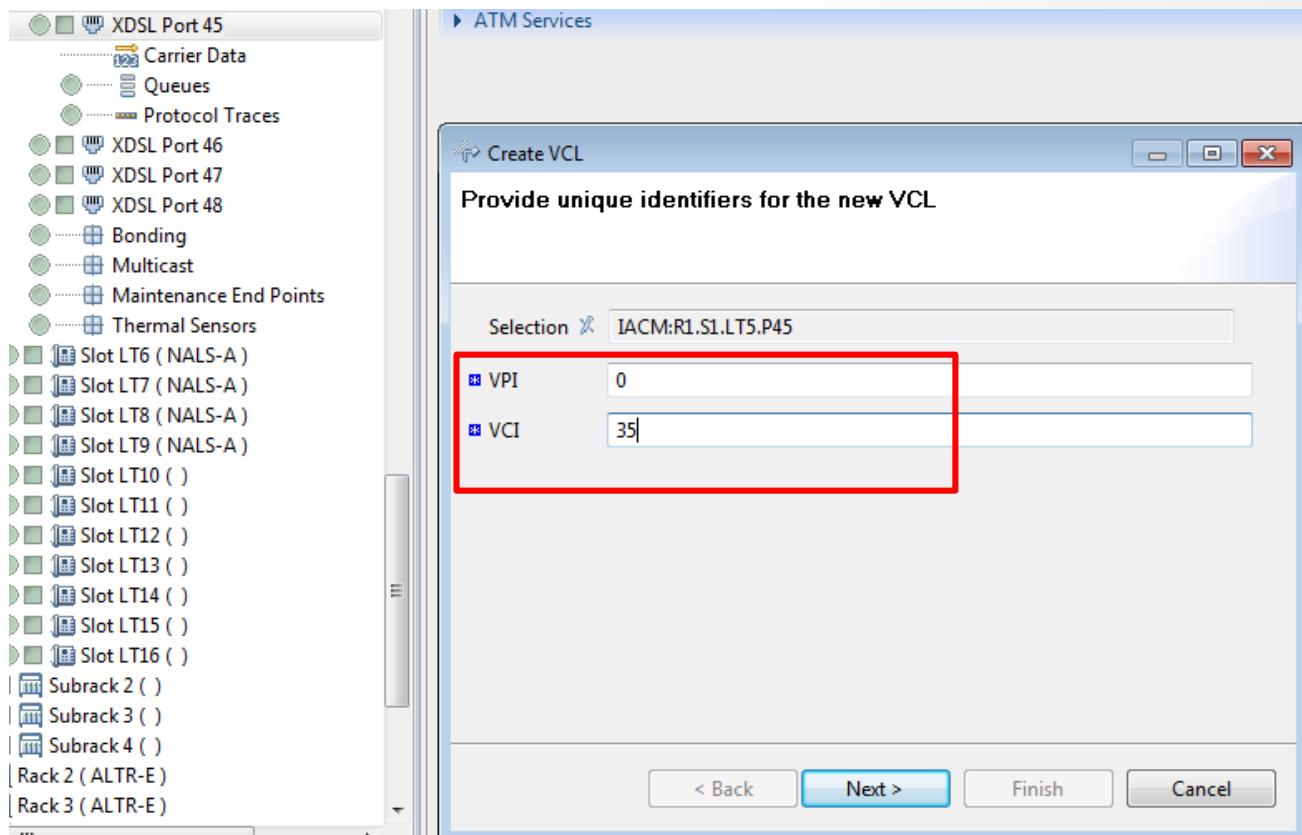
Seleccionamos el puerto XDSL, damos Click derecho y escogemos **Create** y damos Click en **VCL**



# Configuración Vlan gestor ILCA



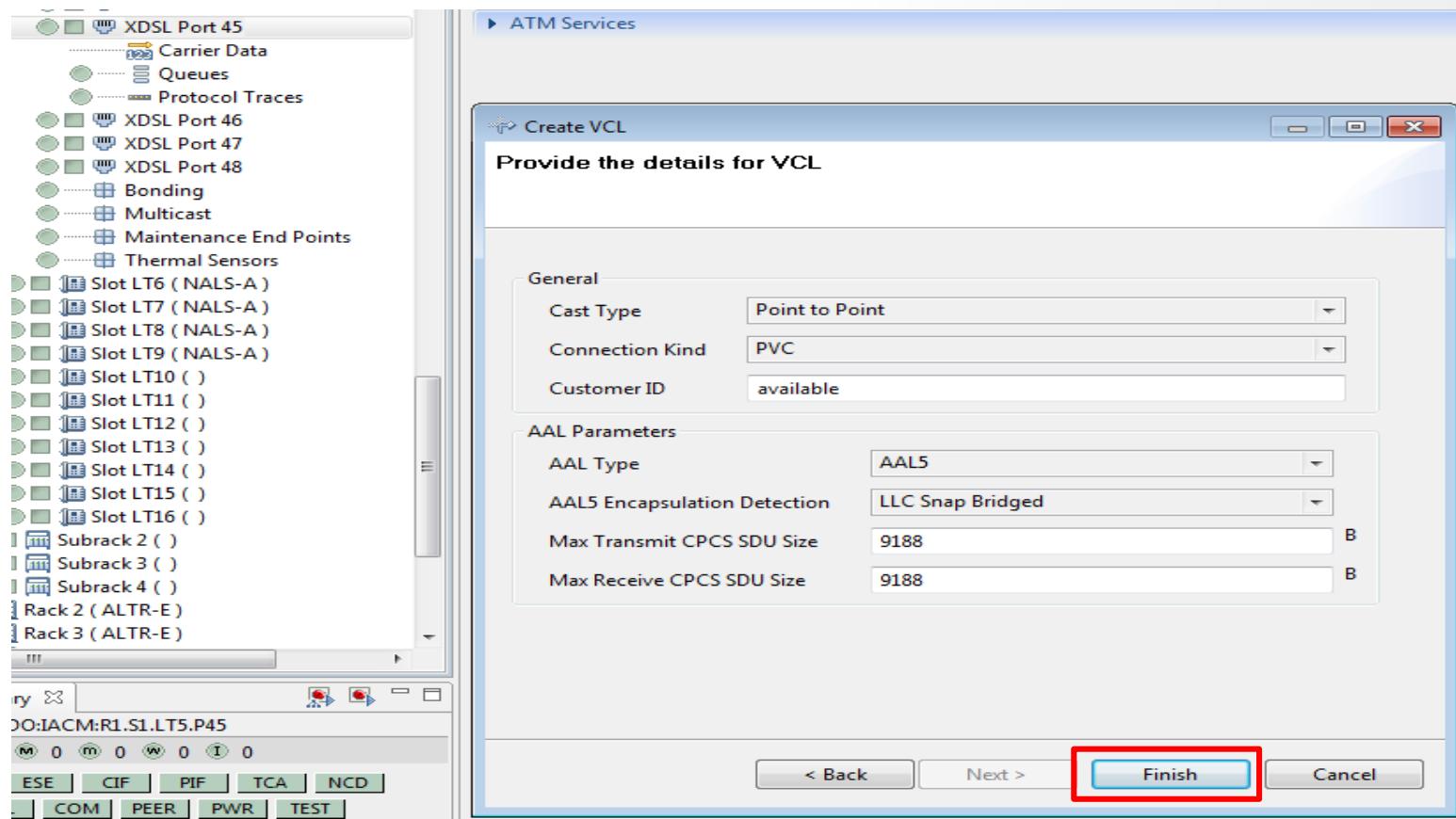
Se llenan los campos con **VPI:0** y **VCI:35** y Click en **Next**



# Configuración Vlan gestor ILCA



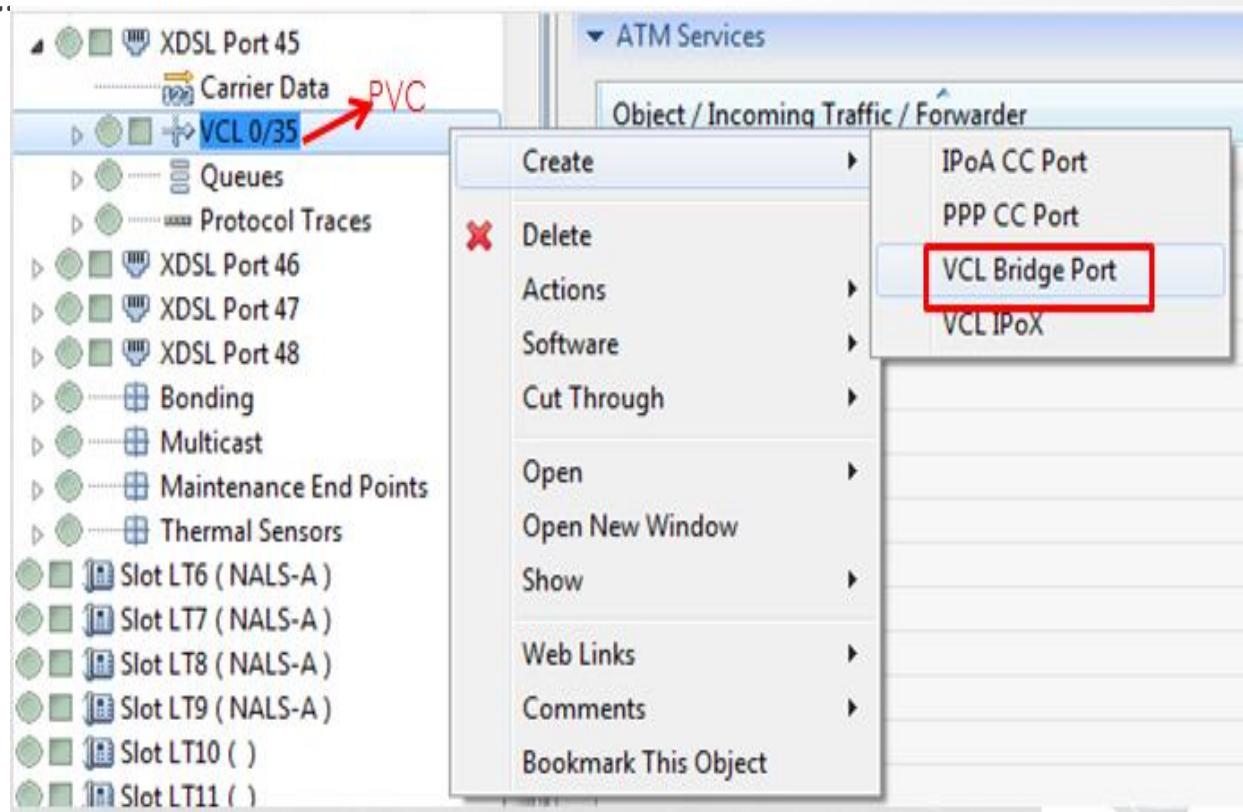
Tenemos la siguiente ventana damos Click en **Finish**



# Configuración Vlan gestor ILCA

Luego en el puerto se crea el VCL 0/35

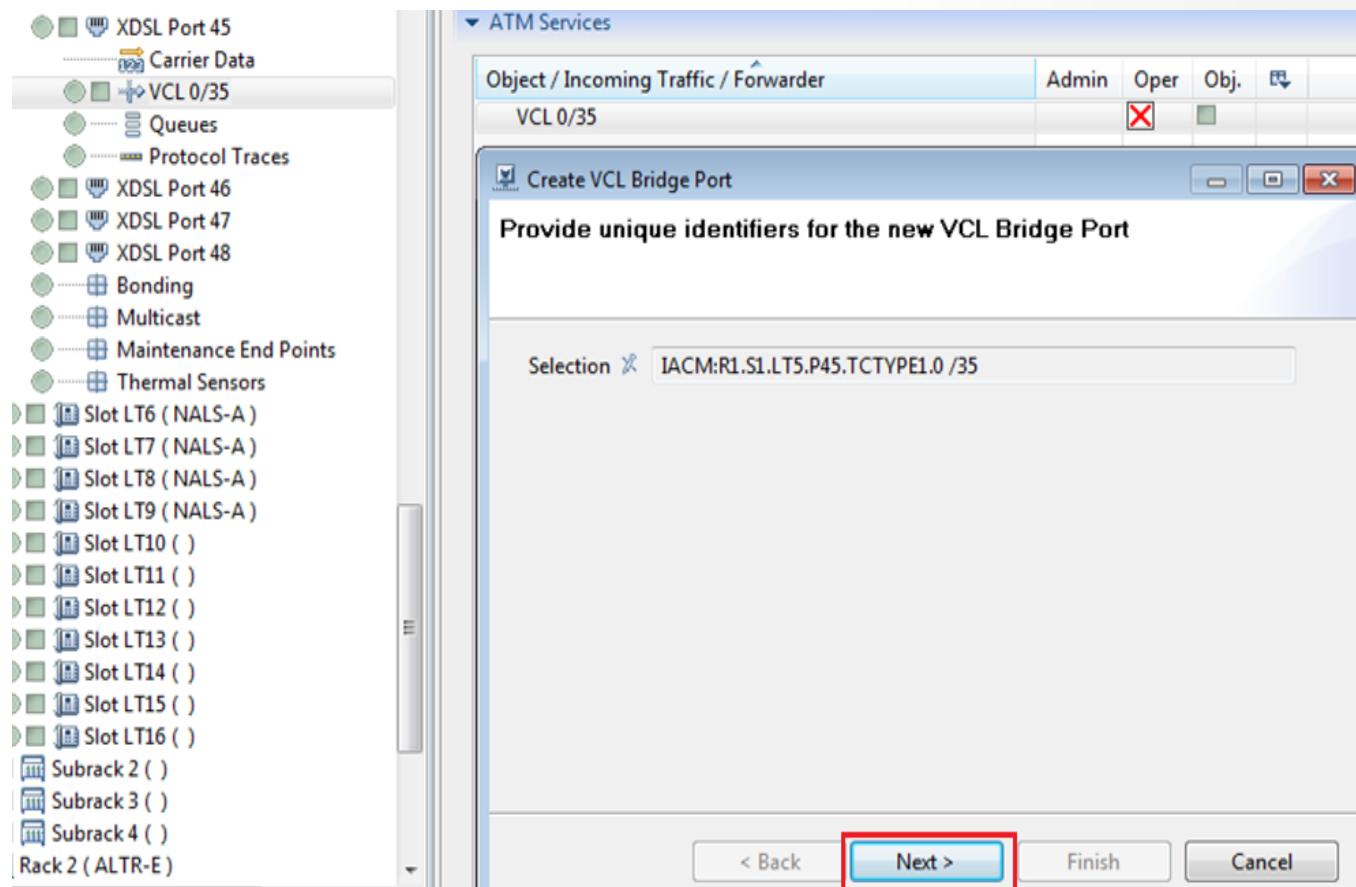
Damos click derecho sobre **VCL 0/35**, seleccionamos **Create** y finalmente **VCL Bridge Port**.



# Configuración Vlan gestor ILCA



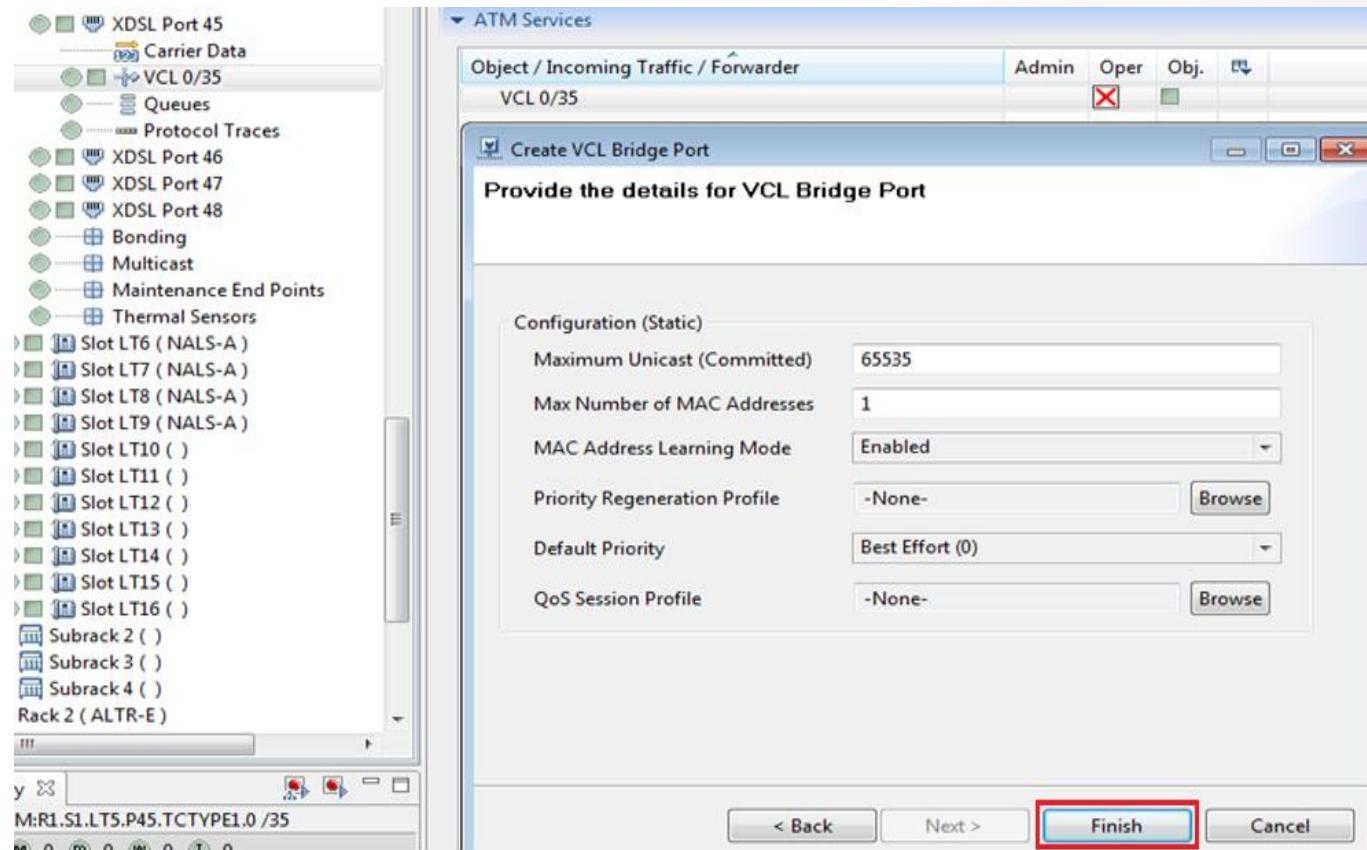
En el siguiente cuadro damos click en **Next**



# Configuración Vlan gestor ILCA



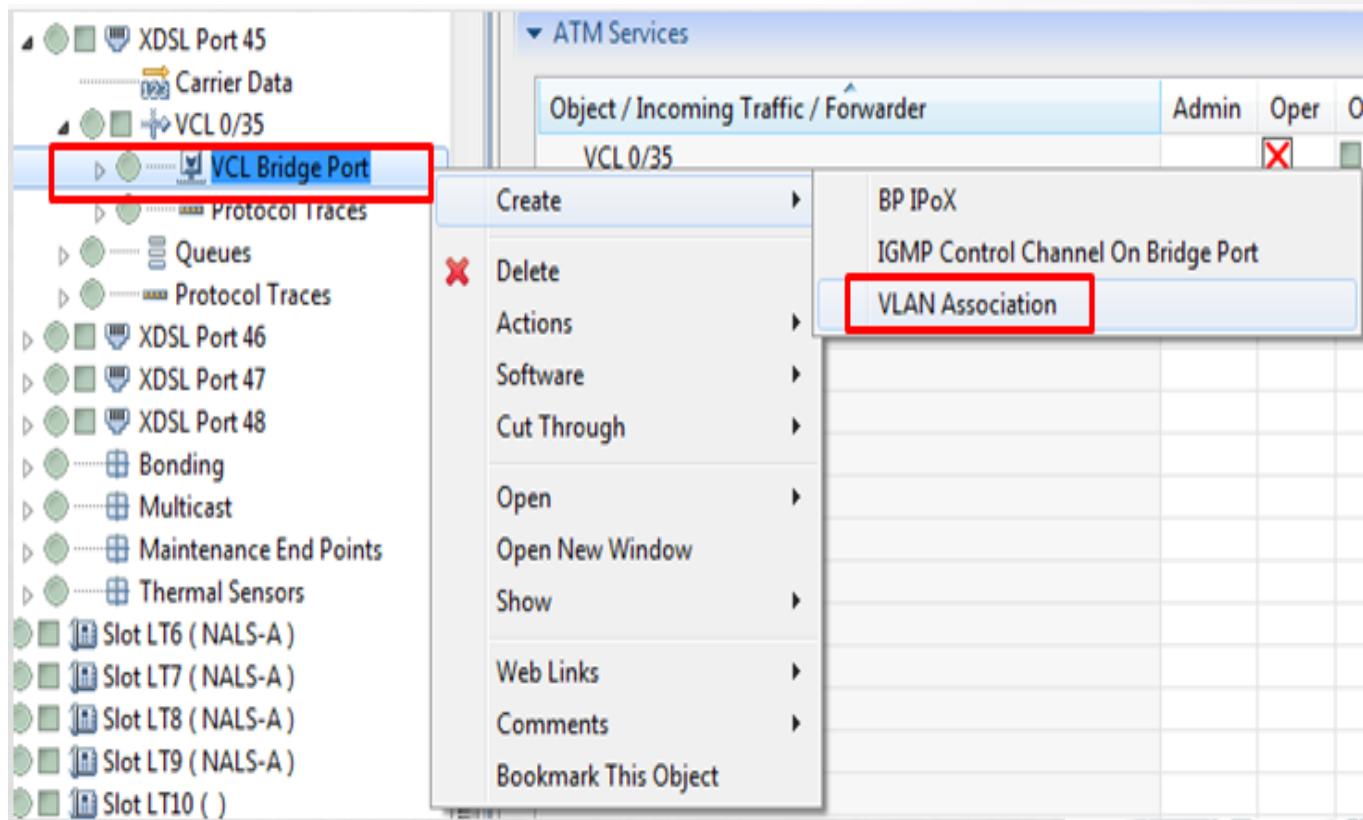
Y luego click en Finish



# Configuración Vlan gestor ILCA



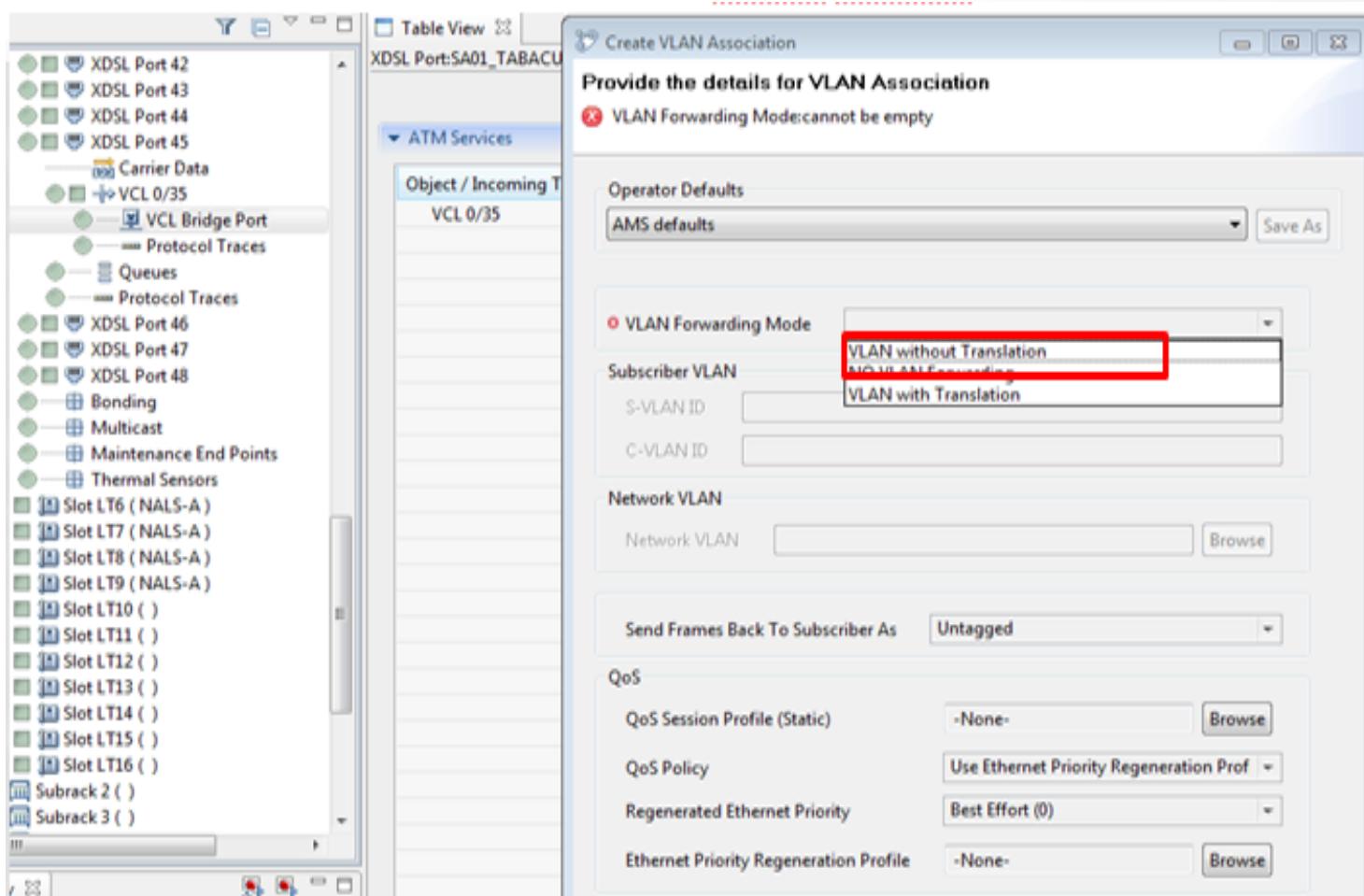
Aparece VCL Bridge Port, dentro de esta opción damos Click derecho y en Create damos Click en la opción **VLAN Association**



# Configuración Vlan gestor ILCA



En la ventana que aparece, escogemos VLAN without Traslation



# Configuración Vlan gestor ILCA



En Network VLAN damos Click en Browse

The screenshot shows two windows from a network configuration tool. On the left is the 'Network Tree' window, which displays a hierarchical list of network resources. On the right is the 'Create VLAN Association' dialog box, where the 'Network VLAN' field is highlighted with a red border.

**Network Tree:**

- Filter Active -- New Filter --
- XDSL Port 35
- XDSL Port 36
- XDSL Port 37
- Carrier Data
  - VCL 0/35
- VCL Bridge Port
  - 802.1x Authenticator
  - Duplicate MAC Addresses
  - Protocol Groups
  - Multicast Sources
  - Protocol Traces
  - Queues
  - Protocol Traces
- XDSL Port 38
- XDSL Port 39
- XDSL Port 40
- XDSL Port 41
- XDSL Port 42
- XDSL Port 43
- XDSL Port 44
- XDSL Port 45
- XDSL Port 46

**Create VLAN Association:**

Provide the details for VLAN Association

Network VLAN > Network VLAN: cannot be empty

VLAN Forwarding Mode: VLAN without Translation

Subscriber VLAN

S-VLAN ID: [empty]

C-VLAN ID: [empty]

Network VLAN

Network VLAN:  Browse

Send Frames Back To Subscriber As: Untagged

Maximum Number of IP Address: 65535

Maximum Number of MAC Addresses: 65535

# Configuración Vlan gestor ILCA



Escogemos la VLAN que deseamos asociar al puerto, Click en **OK** y luego en **Finish**

The screenshot shows the Cnt Network Management System interface. On the left, there is a tree view of network objects:

- XDSL Port 42
- XDSL Port 43
- XDSL Port 44
- XDSL Port 45
  - Carrier Data
  - VCL 0/35
    - VCL Bridge Port
    - Protocol Traces
    - Queues
    - Protocol Traces
- XDSL Port 46
- XDSL Port 47
- XDSL Port 48
- Bonding
- Multicast
- Maintenance End Points
- Thermal Sensors
- Slot LT6 ( NALS-A )
- Slot LT7 ( NALS-A )
- Slot LT8 ( NALS-A )
- Slot LT9 ( NALS-A )
- Slot LT10 ( )
- Slot LT11 ( )
- Slot LT12 ( )
- Slot LT13 ( )
- Slot LT14 ( )
- Slot LT15 ( )

In the center, there is a table view window titled "Table View" showing "XDSL Port:SA01\_TABACU". Below it, the "Object / Incoming T" section shows "VCL 0/35".

A dialog box titled "Create VLAN Association" is open. It contains the following fields:

- Provide the details for VLAN Association**
- Network VLAN > Network VLAN:** cannot be empty (indicated by a red error icon)
- Operator Defaults:** AMS defaults
- VLAN Forwarding Mode:** VLAN without Translation

A "Select Network VLAN" dropdown menu is open, listing various network VLAN options. One option, "C201 ( ANDINANET-PPPoE-201, Residential Bridge )", is highlighted with a red box.

At the bottom right of the "Select Network VLAN" menu, there are "OK" and "Cancel" buttons.

# Configuración Vlan gestor ILCA



Dentro de **VCL Bridge Port** escribimos el Máximo número de **Mac Address** a 4 y damos Click en **Browse** para seleccionar el Default VLAN

The screenshot shows the ATM Services configuration interface. On the left, there is a tree view of network objects:

- XDSL Port 45
  - Carrier Data
  - VCL 0/35
    - VCL Bridge Port** (highlighted with a red box)
    - 802.1x Authenticator
    - VLAN Association.C201 (Network)
    - Tagged with C201
    - Network VLAN 'ANDINANET-PPPoE-201' C201
  - Protocol Groups
  - MAC Addresses
  - Multicast Sources
  - Protocol Traces
  - Queues
  - Protocol Traces

XDSL Port 46

XDSL Port 47

XDSL Port 48

Bonding

Multicast

Maintenance End Points

Thermal Sensors

Slot LT6 (NALS-A)

Slot LT7 (NALS-A)

The main configuration window has two tabs: **General** and **Configuration (Static)**.

**General Tab:**

  - Last Occurred Event: Empty
  - Event Time: April 20, 2013 10:45:31 PM COT

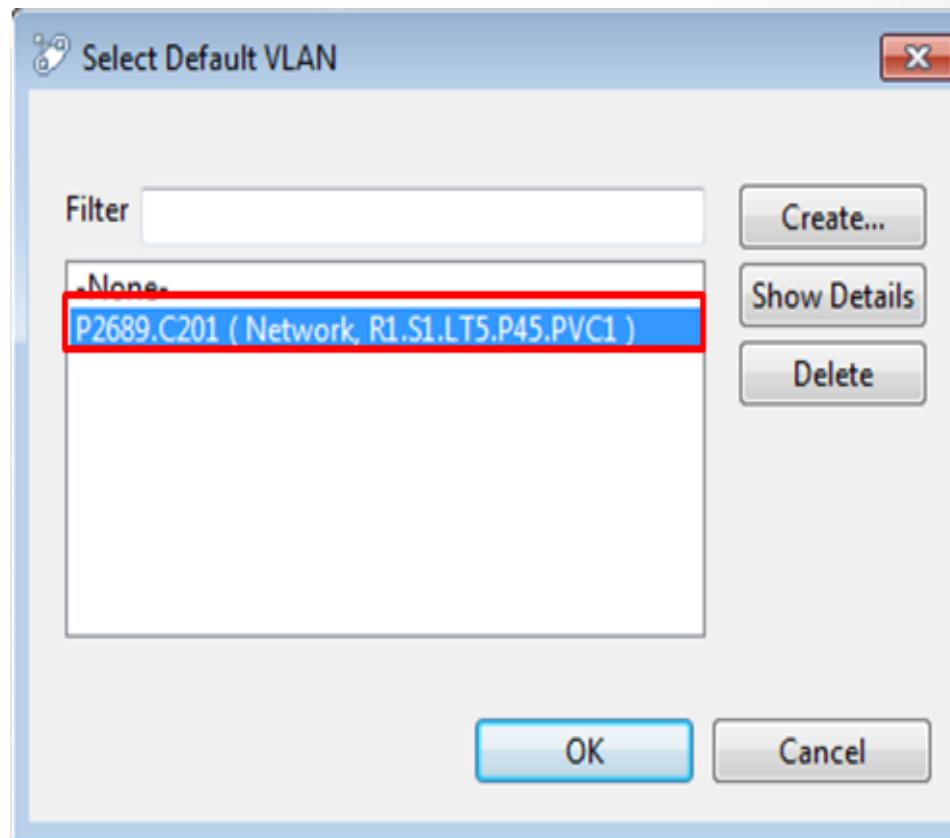
**Configuration (Static) Tab:**

  - Maximum Unicast (Committed): 65535
  - Max Number of MAC Addresses:**  (highlighted with a red box)
  - MAC Address Learning Mode: Enabled
  - Priority Regeneration Profile: -None-
  - Default Priority: Best Effort (0)
  - QoS Session Profile: -None-
  - Default VLAN:** P2689.C4097 (Instar)   (highlighted with a red box)

# Configuración Vlan gestor ILCA



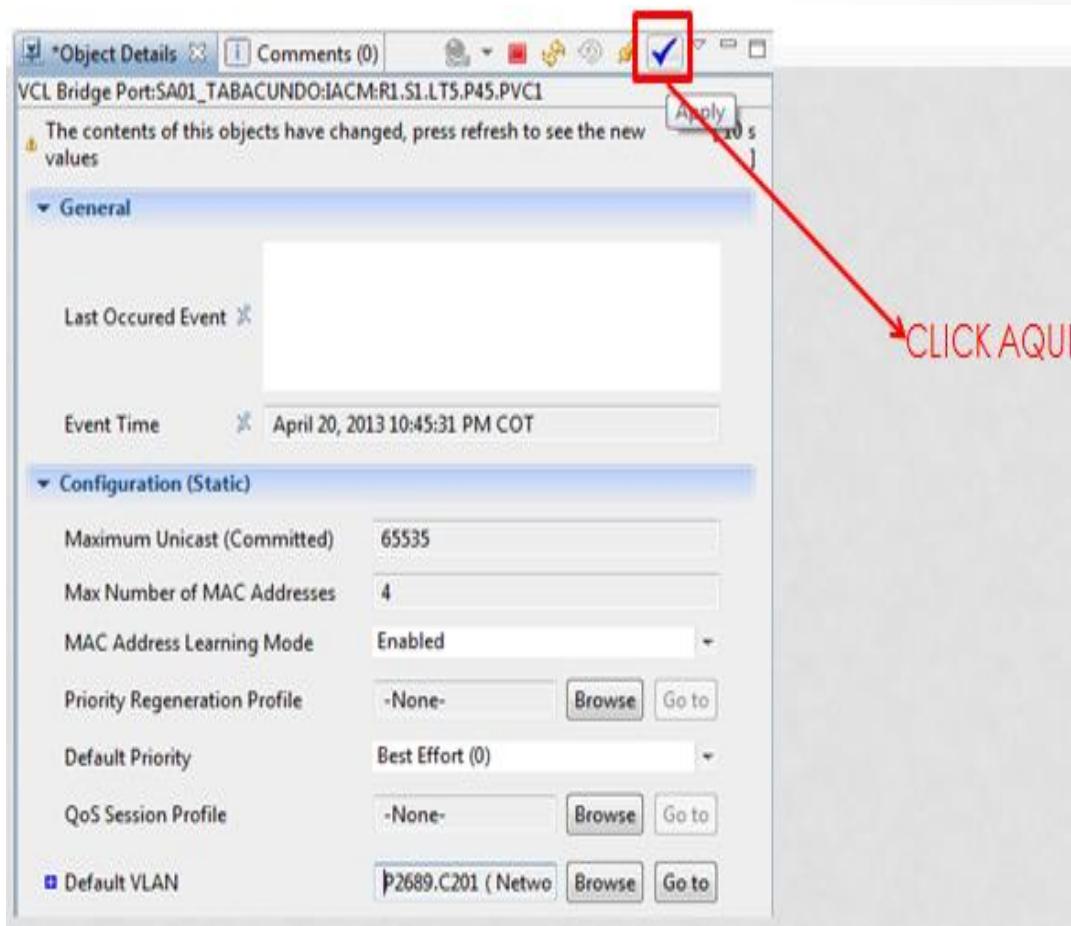
En esta ventana escogemos la VLAN que asociamos al puerto y Click en OK



# Configuración Vlan gestor ILCA



Y damos Click en el (visto) para guardar cualquier cambio



# Configuración VLAN gestor u2000



En la pestaña **Service Port Info**, se muestra la configuración de VPI / VCI – VLAN – Encapsulación – Tipo de Tráfico.

SH01\_CHILLOGALLO(10.11.159.8) X

>>Physical Root > XDSL > REGION\_2 > PICHINCHA > METROPOLITANA\_SUR > ZONA\_1 > CHILLOGALLO > SH01\_CHILLOGALLO > Subrack0(Subrack0) > Slot2

ADSL Port List

No. 4, T						
Port Status	Name	Alias	Line Profile	Alarm Profile	Extended Profile	Port Type
Green	Frame:0/Slot2/Port0	125875-23046092	FB-500-2000	DEFVAL		ADSL2+
Green	Frame:0/Slot2/Port1	809218-23033328	AT512-512	DEFVAL		ADSL2+
Green	Frame:0/Slot2/Port2	209676-23046287	FB-250-1000	DEFVAL		ADSL2+
Purple	Frame:0/Slot2/Port3	760579-23046040	FB-500-2000	DEFVAL		ADSL2+
Green	Frame:0/Slot2/Port4	570471-23035726	FB-500-2000	DEFVAL		ADSL2+
Green	Frame:0/Slot2/Port5	23034954-576994-191212	FB-500-3000	DEFVAL		ADSL2+

No.1

Status	Name	Port Type	Interface Info	Service Type	Service Para	Unstream Traffic Profile	Downstream Traffic Profile	VLAN ID
Green	201/0_2_3/0/35/Encap/PPPoE	LAN-ADSL	Frame: 0/Slot: 2/Port: 3/VPI:0/VCI:35	Multi-Service Encapsulation	User-Side Encapsulati...	ubr	ubr	201

# Configuración Vlan gestor u2000



En el caso que se identifique que la Vlan del cliente se encuentre mal configurada. Dar click derecho sobre la Cross-VLAN y seleccionar la opción Delete. Aparecerá un mensaje indicando si estamos seguros de eliminar. Damos Click en OK

The screenshot shows the 'Service Port Info' tab of the u2000 interface. In the main table, there are three entries:

Status	Name	Alias	Port Type	Interface Info	Service Type	Service Encapsul...	User-Side...
Green	Frame:0/Slot:2/Port:3			760579-23046040		FB-500-2000	
Green	Frame:0/Slot:2/Port:4			570471-23035726		FB-500-2000	
Green	Frame:0/Slot:2/Port:5			23034954-576994-191212		FB-500-3000	

A context menu is open over the first entry ('Frame:0/Slot:2/Port:3'). The 'Delete' option is highlighted with a red box. A confirmation dialog box titled 'Confirm' is displayed in the center, asking 'Are you sure to delete Service Port?'. The 'Yes' button is also highlighted with a red box. At the bottom left of the dialog, there is a checkbox labeled 'Do not show this dialog again.' which is unchecked.

# Configuración Vlan gestor u2000



Para la creación de la VLAN, nos ubicamos dentro de la pestaña Service Port Info y damos un click derecho para seleccionar la opción Add.

The screenshot shows a network management interface for a CNT u2000 device. The top bar displays the IP address SH01\_CHILLOGALLO(10.11.159.8). The main menu path is >> Physical Root > XDSL > REGION\_2 > PICHINCHA > METROPOLITANA\_SUR > ZONA\_1 > CHILLOGALLO > SH01. The current view is the ADSL Port List, which lists six ports with green status icons. Below the list are tabs for Line Performance Info, Channel Performance Info, Manufacturer Info, Gain Info, and Extended Profile. The Service Port Info tab is selected. A context menu is open on the right side of the screen, showing options like Synchronize, Add..., Configure Extended Properties..., Configure Connection Properties..., Delete, Activate, Deactivate, Shift VLAN ID, Legend..., and Eile.

Port Status	Name	Alias	Line F
Green	Frame:0/Slot:2/Port:0	125875-23046092	FB-500-2000
Green	Frame:0/Slot:2/Port:1	809218-23033328	AT512-512
Green	Frame:0/Slot:2/Port:2	209676-23046287	FB-250-1000
Green	Frame:0/Slot:2/Port:3	760579-23046040	FB-500-2000
Green	Frame:0/Slot:2/Port:4	570471-23035726	FB-500-2000
Green	Frame:0/Slot:2/Port:5	23034954-576994-191212	FB-500-3000

# Configuración Vlan gestor u2000



Se desplegará la siguiente pantalla, en la cual, se deberán llenar los campos marcados con color rojo:

Vlan ID: Seleccionar la VLAN dependiendo del Tipo de servicio

VPI:

**Add Service Port**

**Basic Info**

Name: 0_2_4/Single *	Alias:
Service Description: HSI	Connection Type: LAN-ADSL *

**Network Side**

VLAN Choice: Smart VLAN *	VLAN ID (1-4095): 201 *
---------------------------	-------------------------

**User Side**

Interface Selection: 0/2/4 *
<input type="checkbox"/> Auto-sensing
VPI (0-255): 0 *
VCI (32-255): 35 *
Service Type: Multi-Service Encapsul...
User-Side Encapsulation: PPPoE

**Traffic Profile Info**

Apply the same profile for upstream and downstream traffic

Upstream Traffic Profile: ... \* Downstream Traffic Profile: ... \*

**Buttons**

OK Cancel Apply

# Configuración Vlan gestor u2000



En el campo Service Type, se deberá escoger la opción Multi-Service Encapsulation

Add Service Port

Basic Info

Name: 0\_2\_4/Single \* Alias:

Service Description: HSI Connection Type: LAN-ADSL \*

Network Side

VLAN Choice: Smart VLAN \*  
VLAN ID (1-4095): 201 ... \*

User Side

Interface Selection: 0/2/4 \*  
 Auto-sensing  
VPI (0-255): 0 \*  
VCI (32-255): 35 \*

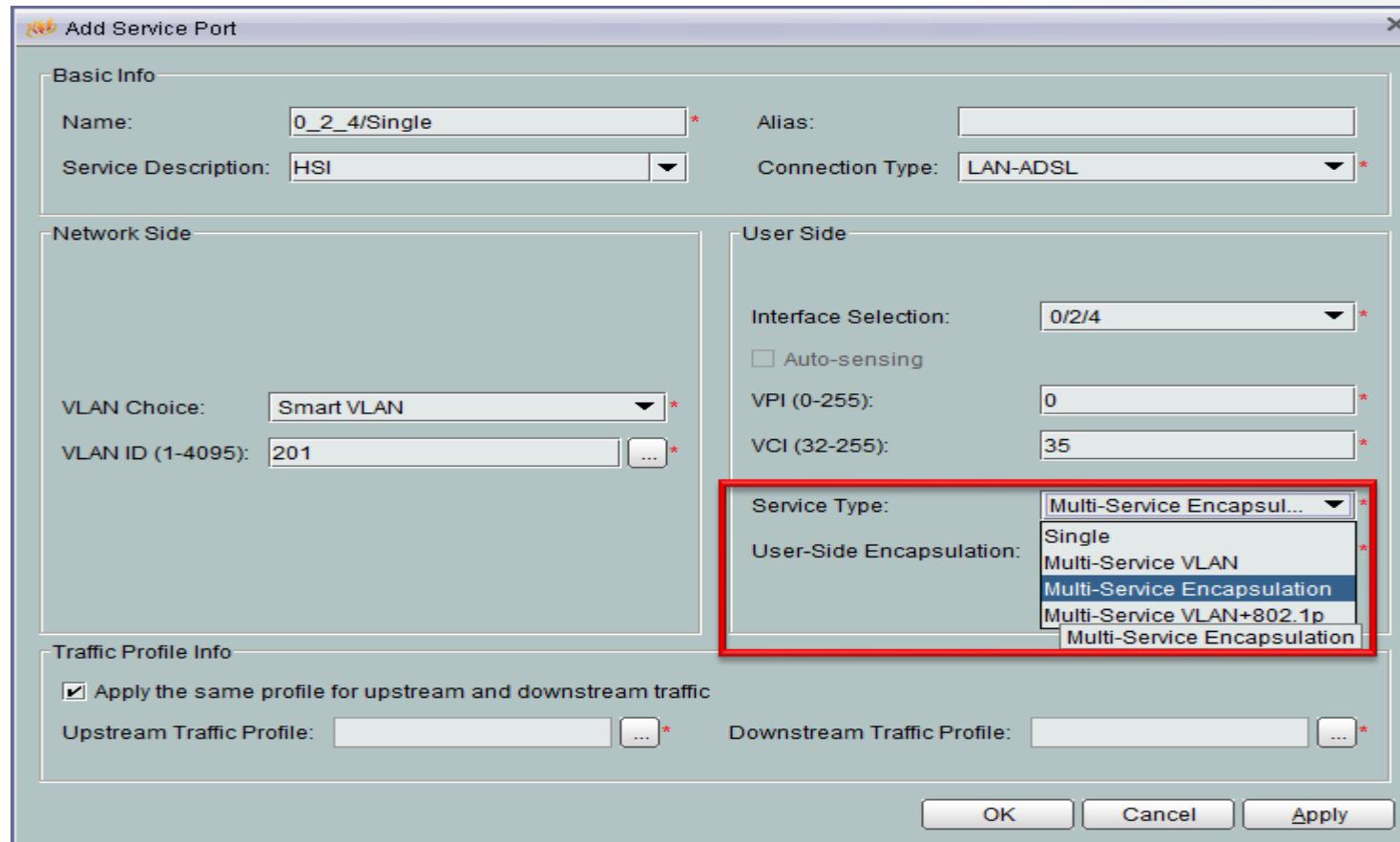
Service Type: Multi-Service Encapsul... \*  
User-Side Encapsulation:   
Multi-Service Encapsulation

Traffic Profile Info

Apply the same profile for upstream and downstream traffic

Upstream Traffic Profile: ... \* Downstream Traffic Profile: ... \*

OK Cancel Apply



# Configuración VLAN gestor u2000



En el campo User-Side Encapsulation, se deberá seleccionar PPPoE para clientes Fastboy HOME y Fastboy IP FIJA mientras que IPoE para clientes 2F CORPORATIVO

Add Service Port

Basic Info

Name: 0_2_4/Single*	Alias:
Service Description: HSI	Connection Type: LAN-ADSL*

Network Side

VLAN Choice: Smart VLAN*	VLAN ID (1-4095): 201*
--------------------------	------------------------

User Side

Interface Selection: 0/2/4*
<input type="checkbox"/> Auto-sensing
VFI (0-255): 0*
VCI (32-255): 35*
Service Type: Multi-Service Encapsul...*
User-Side Encapsulation: <b>PPPoE</b>

Traffic Profile Info

Apply the same profile for upstream and downstream traffic

Upstream Traffic Profile:  Downstream Traffic Profile:

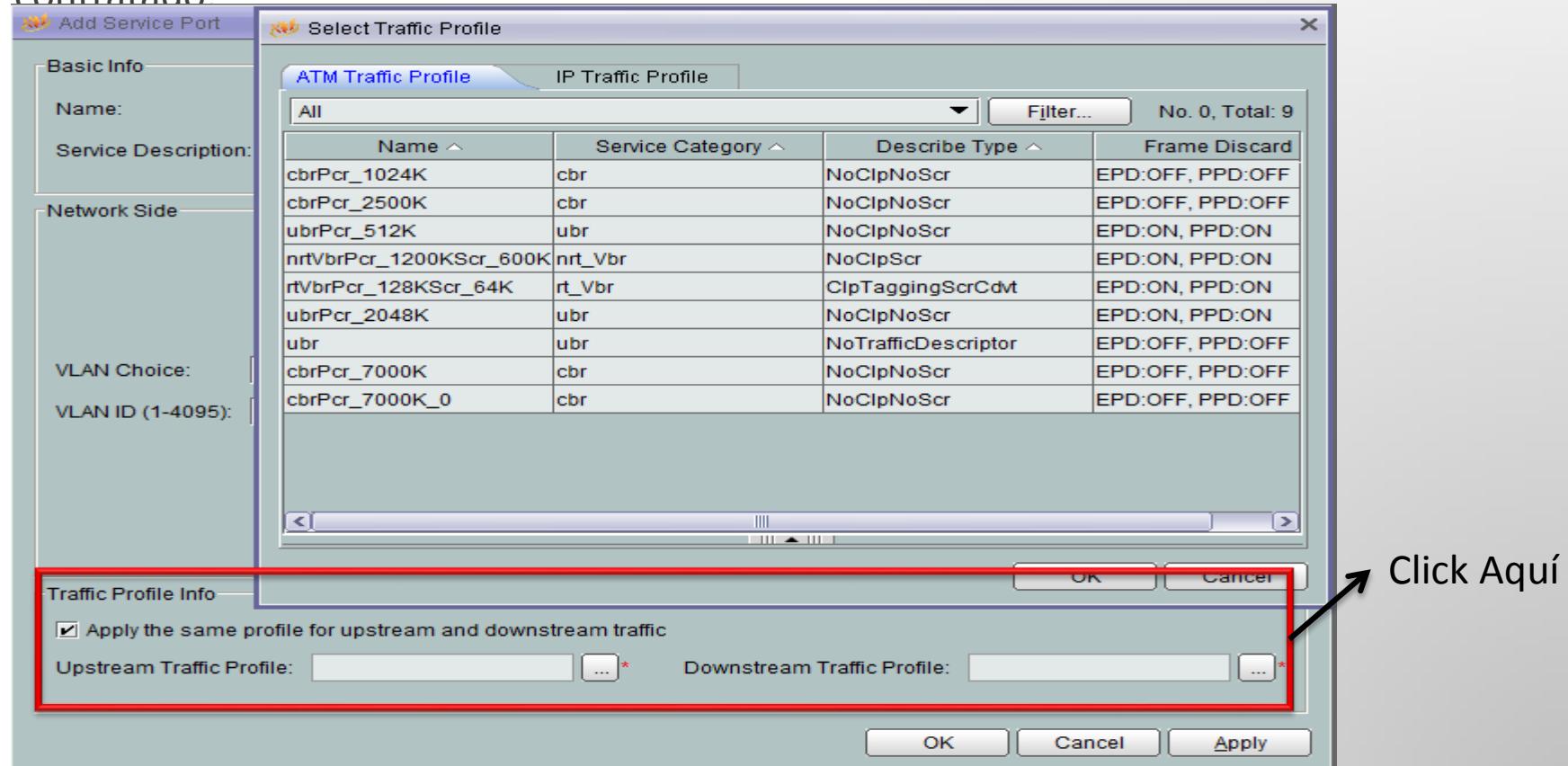
OK Cancel Apply

A red box highlights the "User-Side Encapsulation" dropdown menu, showing options: PPPoE, IPoE, and PPPoE (selected).

# Configuración Vlan gestor u2000



Aquí se deberá marcar el casillero para que se aplique el tipo de tráfico tanto en Upstream como al Downstream, de igual manera se escoge el mas acorde al plan contratado.



# Configuración VLAN gestor u2000

En la nueva ventana se seleccionará el Profile, de acuerdo al plan contratado y características del servicio

SH01\_CHILLOGALLO(10.11.159.8) X

>> Physical Root > XDSL > REGION 2 > PICHINCHA > METROPOLITANA SUR > ZONA 1 > CHILLOGALLO > SH01\_CHILLOGALLO > Subrack0(Subrack0) > Slot2

**ADSL Port List**

Port Status	Name	Alias	Line Profile	Alarm Profile	Extended Profile	Port Type
Green	Frame:0/Slot:2/Port:0	125875-23046092	FB-500-2000	DEFVAL		ADSL2+
Green	Frame:0/Slot:2/Port:1	809218-23033328	AT512-512	DEFVAL		ADSL2+
Green	Frame:0/Slot:2/Port:2	209676-23046287	FB-250-1000	DEFVAL		ADSL2+
Purple	Frame:0/Slot:2/Port:3	760579-23046040	FB-500-2000	DEFVAL		ADSL2+
Green	Frame:0/Slot:2/Port:4	570471-23035726	FB-500-2000	DEFVAL		ADSL2+
Green	Frame:0/Slot:2/Port:5	23034954-576994-191212	FB-500-3000	DEFVAL		ADSL2+

No. 4, T

Line Performance Info Channel Performance Info Manufacturer Info Gain Info Extended Profile Alarm Info Bit Info MultiCast User Info

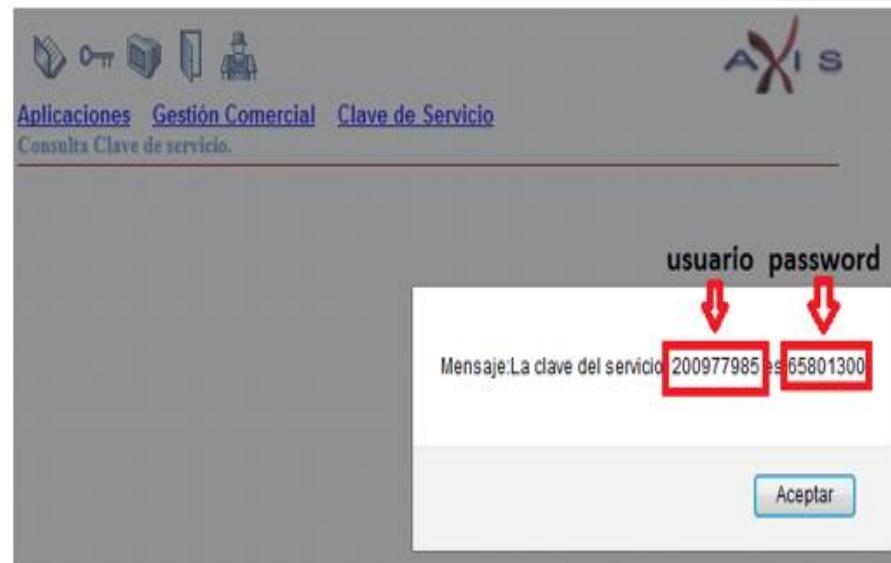
Details Service Port Info Runtime Info Line Profile Alarm Profile

No. 1

Status	Name	Port Type	Interface Info	Service Type	Service Para	Upstream Traffic Profile	Downstream Traffic Profile	VLAN ID
Green	201/0_2_3/0/35/Encap/PPPoE	LAN-ADSL	Frame: 0/Slot: 2/Port: 3/VPI:0/VCI:35	Multi-Service Encapsulation	User-Side Encapsulati...	ubr	ubr	201

# Verificar con el cliente la configuración del modem.

Luego de validar cliente al día en pagos y CROSS-Vlan configurada correctamente, se procede con la configuración del modem/ONT, es decir se guía al cliente paso a paso para la configuración del mismo. Para esto se requiere tener el usuario y clave PPPoE que se obtiene del transaccional AXIS.



# Possible usuario duplicado



Para identificar un usuario duplicado se requiere tener MAC del modem, ya sea que esta sea proporcionada por el cliente u obtenida desde los gestores (ILCA-U2000) para con ello validar con la información que nos arroja en la plataforma TR069 al consultar el usuario PPPoE.

Si la mac obtenida es diferente a la que esta sincronizada en la plataforma TR069 y la fecha de la ultima conexión coincide con la fecha en la que se reporta se debe escalar para su respectiva revisión.

**Cuando se presente este escenario se debe escala al nivel 2 para su revisión.**

The screenshot shows a web-based interface for managing a TR069 device. At the top, there's a navigation bar with links for Dashboard, Administration..., Device actions..., Devices management, Logout, and a search bar. Below the navigation is a 'Device Summary' section containing the following information:

Identity 00E0FC-G3X7589392903937	Software version V100R001C86B015	Uptime 0 day(s), 00:54:50	IPv4 Private 10.71.225.149
Manufacturer Huawei Technologies Co...	Creation time 2016.02.17 19:45:35	checked on: 2017.09.07 20:59:37	MAC D46E5C147272
Product HG532s	Last visit time 2017.09.13 19:31:03	Node Affinity vmltr69arb01-22559:3	Username 201317187@fastboy.com.ec
Modelo HG532s	Dialect  cwmp.default	Access  Check access	IPv6 2800:370:61:24cb:e5b9:...
Serial number G3X7SB9392903937	IPv4 NAT  181.112.105.184	Status  Request Connection	BRAS -

Below the summary is a navigation menu with icons for Dashboard, Status, WAN, WAN PPP, Forwarding, DHCP, WiFi settings, Simple WiFi settings, Known devices, Transfer Statistic, Monitoring, and WAN PPP connection. The 'WAN PPP connection' tab is currently selected, showing a table with two rows of data.



# Possible usuario duplicado



Obtener MAC gestor U2000:

1. Selecciono el puerto
2. Selecciono la pestaña **Manufacturer Info**
3. Escojo la sección **ATU-R** y en el campo **Vendor Serial Number** esta registrada la mac del modem.

**Nota:** la MAC registrada en el puerto deber ser la misma pero sumando 1 al ultimo digito de la MAC que esta sincronizada en TR069

The screenshot shows the U2000 network management system interface. At the top, a window titled "SH01\_PANECLLO(10.248.14.201)" displays an "ADSL" port status table with three entries. Below this, a main panel shows "0/15/53" and a message "No. 54, Total: 64, Selected: 1, Update at: 09/13/2017 19:35:04". A tab labeled "Manufacturer Info" is highlighted with a red box. Under the "ATU-R" section, a table provides details: System Vendor ID = 26005443544E0000, Version Number = V. 3. 20. 24. 0, and Vendor Serial Number = D46E5C147271. A red arrow points from the text "MAC" to the last digit of the Vendor Serial Number value.

Port Status	Name	Alias	Line Profile	Alarm Pro...
Frame:0/Slot15/Port51	23173397-242183-131016D	FB-500-4000	DEFVAL	
Frame:0/Slot15/Port52	23170715-243937-131016D	FB-500-4000	DEFVAL	
Frame:0/Slot15/Port53	23173397-242183-131016D	FB-500-4000	DEFVAL	

Channel Performance Info		Manufacturer Info	Gain Info	Extended Profile	Alarm Info
Details	Service Port Info	Runtime Info			Line Pro...
+ ATU-C					
-----					
+ ATU-R					
-----					
System Vendor ID = 26005443544E0000					
Version Number = V. 3. 20. 24. 0					
Vendor Serial Number = D46E5C147271					



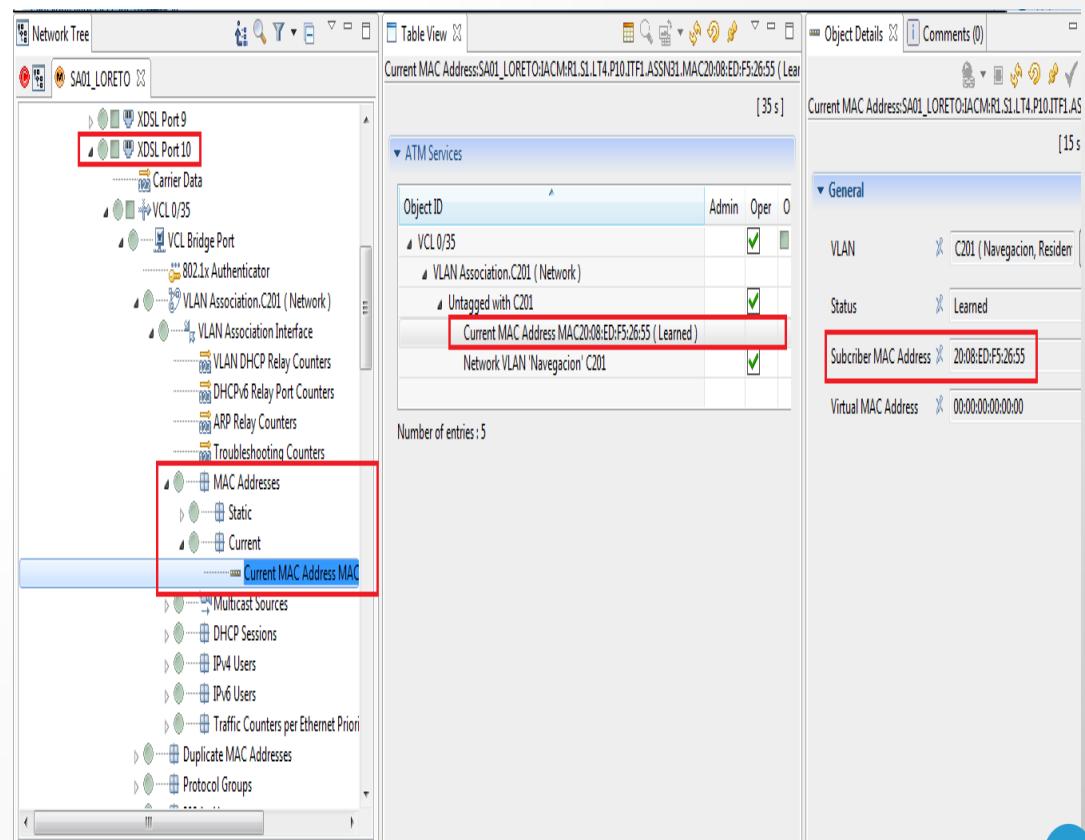
# Possible usuario duplicado



## Obtener MAC gestor ILCA:

1. Damos doble click en el puerto del listado que esta en la parte izquierda superior
2. Selecciono **VCL 0/35**
3. Selecciono **VCL Bridge Port**
4. Selecciono **VLAN Association.C201**
5. Selecciono **VLAN Association Interface**
6. Selecciono **MAC Address**
7. Selecciono **Current**
8. En la parte central en **Current MAC Address** tenemos la mac registrada del equipo.

**Nota:** la mac registrada en el puerto deber ser la misma que esta sincronizada en TR069



# Possible usuario duplicado

Procedimiento para obtener la dirección MAC del modem/ONT del cliente, se debe incrementar en 1 al ultimo digito, tomar en cuenta la tabla descrita a continuación y los ejemplos:

TABLA HEXADECIMAL	SUMADO 1 AL ULTIMO DIGITO
0	1
1	2
2	3
3	4
4	5
5	6
6	7
7	8
8	9
9	A
A	B
B	C
C	D
D	E
E	F
F	0

Ejemplo:

Dirección MAC:  
Resultado de la  
sumatoria

AD-85-42-00-99-FF

Dirección MAC:  
Resultado de la  
sumatoria

AE-70-21-63-FF-FF

Dirección MAC:  
Resultado de la  
sumatoria

BC-2D-55-9B-FF-FF

Dirección MAC:  
Resultado de la  
sumatoria

DC-AB-5E-DE-EF-0F

DC-AB-5E-DE-EF-10

Si el ultimo  
carácter es F  
al sumar 1  
sería 0 y se  
suma 1 al  
penúltimo  
carácter  
porque llevo  
1 por  
acarreo.

# Registro PIR BPM



## Árbol técnico de decisión:

<p>[+] P.I.R</p>	<p>P.I.R: <input type="text" value="28835"/> <input type="button" value="Abrir Nodo"/></p>	<p>Instructivo Operativo</p>
<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin-bottom: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> a.- Sin servicio</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> a.- Daño de canal de voz y datos , Línea sin tono</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> b.- Revisión GPON</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> c.- Revisión cobre           <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> a.- Power / todas las luces apagadas</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> b.- ADSL intermitente / apagado</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> c.- Internet Apagado</li> </ul> </li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 01.- Usuario no creado / incorrecto</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 02.- Módem mal configurado</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 03.- Puerto no reconoce mac</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 04.- Configuración de wlan, vpi/vci</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 05.- Usuario duplicado           <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> a.- Soporte técnico</li> </ul> </li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 06.- Puertos del modem deshabilitados / sin conexión</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> d.- Autentica / sin acceso a internet</li> </ul> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin-bottom: 10px;"> <p><b>a.- Soporte técnico</b></p> <p><b>Instrucciones:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Valide que el usuario que se muestra en axis coincida con el que el cliente tiene configurado en el módem</li> <li>2.- Si el cliente indica que el servicio no autentica y a nivel de AAA el usuario tiene asignada una ip acceda al bras y realice la revisión mediante la MAC</li> <li>3.- Si se trata de usuario duplicado escale la revisión realizada DSLAM Quito o Guayaquil, según corresponda, y solicite que se indique la tarjeta puerto en la que se encuentra autenticando el usuario</li> <li>4.- Al obtener respuesta se bloquee el puerto en el que se encuentra autenticando el usuario</li> <li>5.- Comuníquese con el cliente que estaba duplicando el usuario para configurar con los datos que corresponden</li> <li>6.- Confirme servicio con ambos clientes</li> <li>7.- Consulte si puede ofrecer ayuda adicional. Si el cliente lo desea, gestione el requerimiento bajo las políticas requeridas.</li> <li>8.- Ejecute la encuesta de satisfacción y brinde el siguiente script:  <div style="background-color: #008000; color: white; padding: 5px; border-radius: 5px; width: fit-content; margin-left: 20px;"> <p>"Estimado Sr. (tratar por el apellido), por procesos de Control de Calidad solicitamos muy comendidamente nos ayude con una encuesta que nos permitirá mejorar nuestro servicio, en este momento le transfiero".</p> </div> </li> <li>9.- Brinde el script de despedida: <div style="background-color: #008000; color: white; padding: 5px; border-radius: 5px; width: fit-content; margin-left: 20px;"> <p>"Gracias por su atención y colaboración, que tenga un buen día! tarde/noche".</p> </div> </li> <li>10.- Inserte las observaciones, firme el TT y finalice la interacción.</li> </ol> </div>		

# AUTENTICA NO NAVEGA



# INTRODUCCION



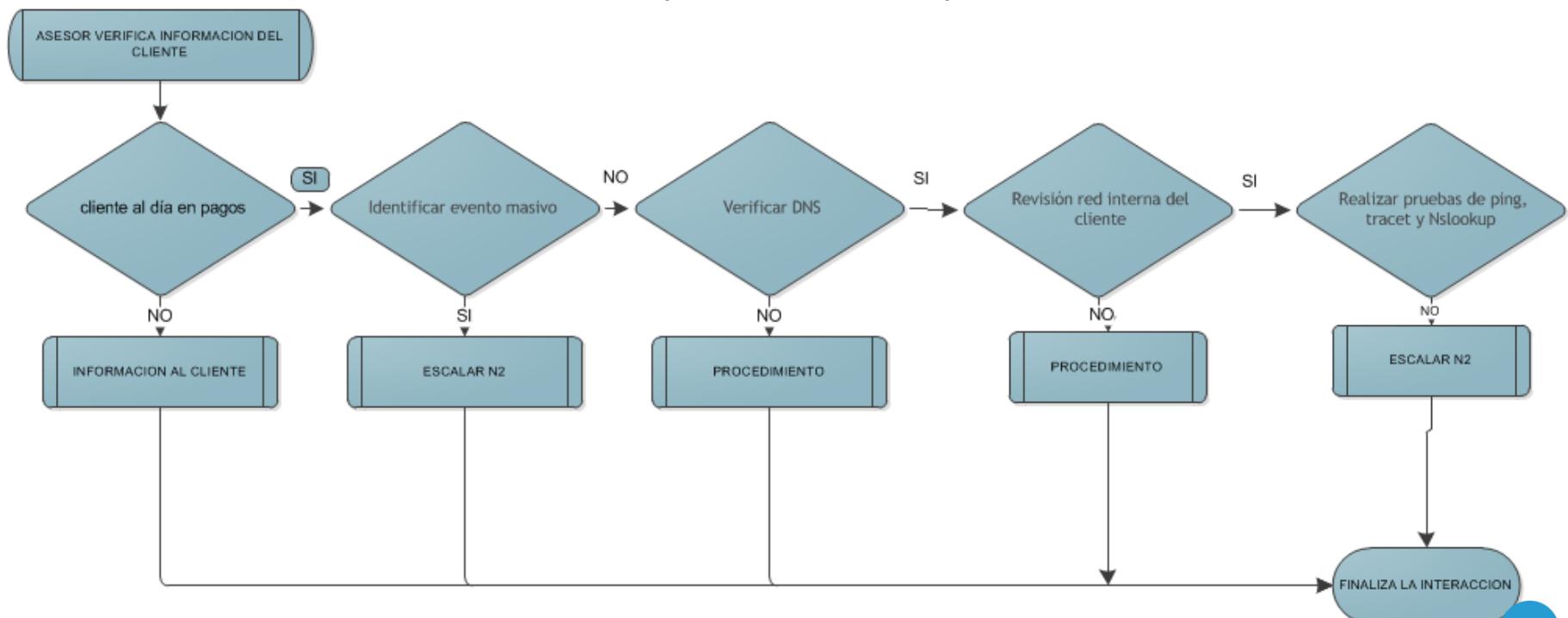
En este modulo aprenderemos a identificar cuando un servicio esta inmerso dentro del escenario enganchado no autentica.

Este escenario se cuando la luz del internet esta encendida pero el usuario final no tiene navegación.



# AUTENTICA NO NAVEGA

## FLUJO DE TRABAJO



# Identificar evento masivo



Para determinar un evento masivo de servicio autentica no navega se debe consultar con el supervisor a cargo si existe mas llamadas presentando el mismo problema.

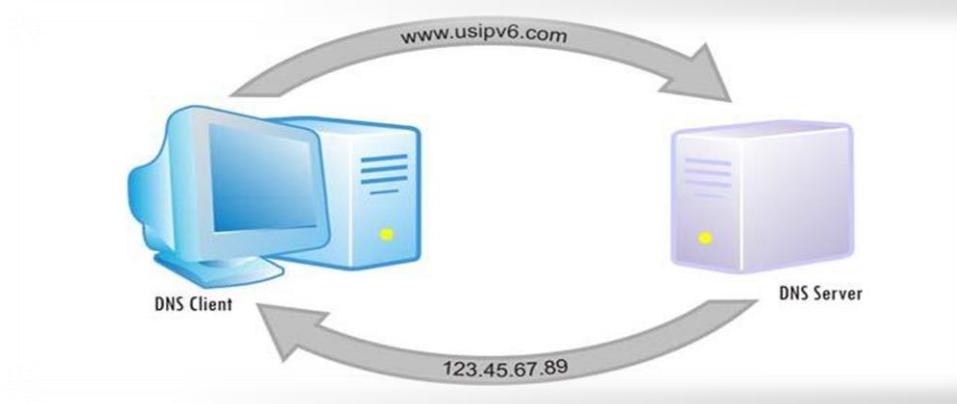


# DNS



## ¿Qué es Dirección DNS?

DNS son las iniciales de **Domain Name System** (sistema de nombres de dominio), este sistema es la base actual del funcionamiento de internet y se encarga de Traducir los nombres de dominios de la web a la IP del ordenador donde está alojada la página que estás buscando por internet.



# DNS

## Dirección DNS (Domain Name System)

### Ejemplo:

Si la dirección IP del sitio Google es 216.58.210.163, la mayoría de la gente llega a este equipo especificando www.google.es y no la dirección IP. Además de ser más fácil de recordar, el nombre es más fiable.



# Verificar DNS configurados en el modem desde TR069



## Pasos a seguir:

1. Selecciono Device setting
2. Escojo la pestaña DHCP
3. En el campo DNS server puedo verificar los DNS configurado en el modem.

**Nota:** El único DNS configurado por defecto en el modem/ONT es 192.168.1.1

The screenshot shows the Cnt device management interface. In the top navigation bar, the 'Device actions...' and 'Devices management' options are visible. The main area displays 'Device Summary' information for a device with ID BC6641-BC6641898348, including its manufacturer (FiberHome), product (ADSL/VDSL Router), serial number, software version, creation time, last visit time, status, and node affinity. Below this, the 'Actions' sidebar has 'Device settings' selected, indicated by a red box. The main content area shows the 'LAN device' configuration for interface 1. The 'General' tab is active, showing the 'Enable DHCP server' checkbox checked, 'DHCP lease time' set to 24h, and 'Reserved addresses' set to 0.0.0. The 'Addressing' tab shows 'Min IP range' at 192.168.1.2, 'Max IP range' at 192.168.1.62, and 'Subnet mask' at 255.255.255.192. The 'Network' tab has a 'DNS server' field containing the IP address 200.107.10.105, 201.219.1.22, which is also highlighted with a red box. The 'CPE LAN IP interface configuration' section below shows interface 1 with its IP set to 192.168.1.1.



Otra de las causas de autentica no navega son:



Estas revisiones las debe realizar el cliente.

# Realizar pruebas de ping, tracet y Nslookup



Si ya se ha realizado la configuración correcta de DNS tendríamos que solicitar al cliente realizar pruebas técnicas tales como:

- Ping
- tracert
- Nslookup
- telnet al puerto 80

desde CMD de su PC y enviar por correo a CNT para la revisión del mismo.

Cuando el cliente ha realizado pruebas de ping, tracert, Nslookup y telnet al puerto 80.

```
C:\Users\jereinosoe>ping www.youtube.com
Haciendo ping a youtube-ui.l.google.com [172.217.8.142] con 32 bytes de datos:
Respuesta desde 172.217.8.142: bytes=32 tiempo=85ms TTL=43

Estadísticas de ping para 172.217.8.142:
  Paquetes: enviados = 4, recibidos = 4, perdidos = 0
    <0% perdidos>
  Tiempos aproximados de ida y vuelta en milisegundos:
    Mínimo = 85ms, Máximo = 85ms, Media = 85ms

C:\Users\jereinosoe>tracert www.youtube.com
Traza a la dirección youtube-ui.l.google.com [172.217.8.142]
sobre un máximo de 30 saltos:
  1  11 ms   1 ms   <1 ms  172.18.68.254
  2  <1 ms   <1 ms   <1 ms  172.16.3.74
  3  <1 ms   <1 ms   <1 ms  172.18.63.130
  4  1 ms   1 ms   1 ms  225.34.107.200.static.anycast.cnt-grms.ec [200.1
  07.34.225]
  5  1 ms   2 ms   3 ms  ^
C:\Users\jereinosoe>nslslookup www.youtube.com
Servidor: uiiodc02.andinatel.int
Address: 172.17.1.220

Respuesta no autoritativa:
Nombre: youtube-ui.l.google.com
Addresses: 2607:f8b0:4006:812::200e
           172.217.9.238
Aliases: www.youtube.com
```

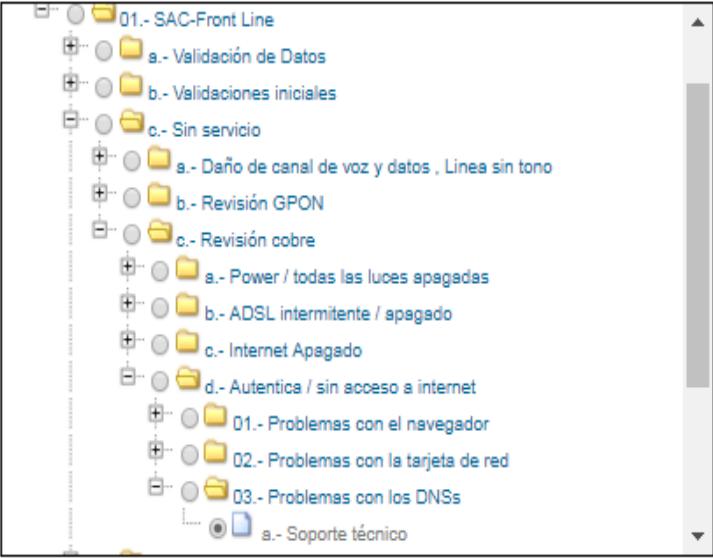
```
C:\Users\jereinosoe>telnet www.youtube.com 80
Conectándose a www.youtube.com...No se puede abrir la conexión al host, en puerto 80: Error en la conexión
```



## Árbol técnico de decisión:

[PIR] Instructivo Operativo

PIR: 28839 Abrir Nodo



**01.- SAC-Front Line**

- a.- Validación de Datos
- b.- Validaciones iniciales
- c.- Sin servicio
  - a.- Daño de canal de voz y datos , Línea sin tono
  - b.- Revisión GPON
  - c.- Revisión cobre
    - a.- Power / todas las luces apagadas
    - b.- ADSL intermitente / apagado
  - c.- Internet Apagado
  - d.- Autentica / sin acceso a internet
    - 01.- Problemas con el navegador
    - 02.- Problemas con la tarjeta de red
    - 03.- Problemas con los DNSs
      - a.- Soporte técnico

### a.- Soporte técnico

#### Instrucciones:

- 1.- Configure en el modem en DNS correcto
- 2.- Confirme que el servicio funcione de forma normal
- 3.- Consulte si puede ofrecer ayuda adicional. Si el cliente lo desea, gestione el requerimiento bajo las políticas requeridas.
- 4.- Ejecute la encuesta de satisfacción y brinde el siguiente script:

"Estimado Sr. (tratar por el apellido), por procesos de Control de Calidad solicitamos muy comedidamente nos ayude con una encuesta que nos permitirá mejorar nuestro servicio, en este momento le transfiero".
- 5.- Brinde el script de despedida: "Gracias por su atención y colaboración, que tenga un buen día/tarde/noche".
- 6.- Inserte las observaciones, firme el TT y finalice la interacción.



# LENTITUD E INTERMITENCIA



# TERMINOLOGIAS

Cnt

## ¿Qué es lentitud?:

La lentitud en Internet como su nombre mismo lo indica, es lo que ocasiona que la navegación sea más lenta que la esperada por el proveedor de servicios de internet.



## ¿Qué es intermitencia?:

Es cuando existe una interrupción en la navegación, ocasionando que la señal sea intermitente.

```
C:\WINDOWS\system32\cmd.exe - ping 172.29.0.55 -t  
Tiempo de espera agotado para esta solicitud.  
Respueta desde 172.29.0.55: bytes=32 tiempo<1ms TTL=128  
Respueta desde 172.29.0.55: bytes=32 tiempo<1ms TTL=128  
Tiempo de espera agotado para esta solicitud.  
Respueta desde 172.29.0.55: bytes=32 tiempo<1ms TTL=128  
Tiempo de espera agotado para esta solicitud.
```

# Introducción

Independientemente del tipo de servicio que se utilice para conectar a Internet, existen varios factores que pueden dañar la experiencia a la hora de utilizar el servicio de internet.

Las **causas** más frecuentes del mal rendimiento del servicio de **Internet** son:

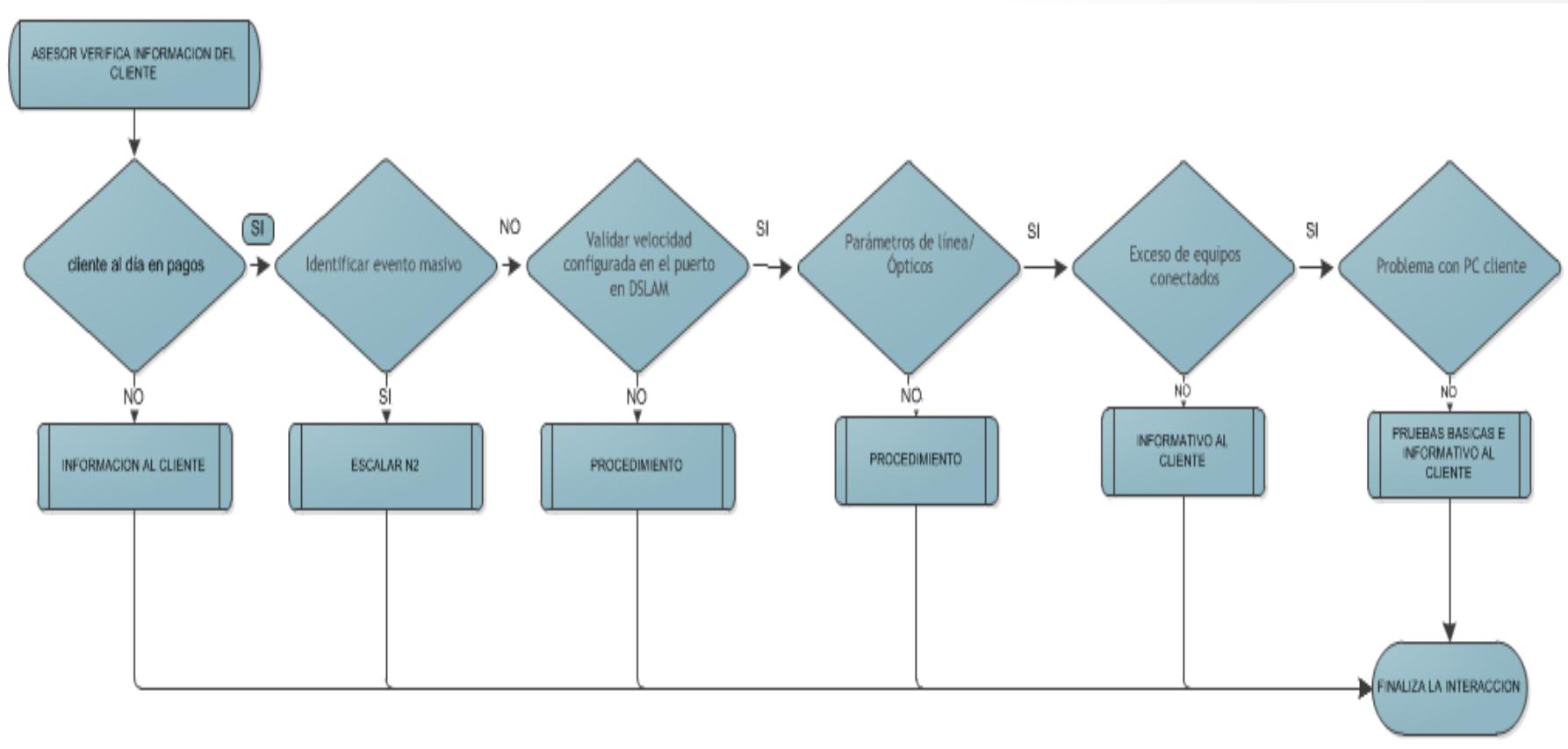
- Evento Fortuito
- Perfil de velocidad incorrecto
- Parámetros de línea incorrectos
- Exceso de dispositivos
- Problemas en la PC del cliente



# LENTITUD E INTERMITENCIA

Cnt

## FLUJO DE TRABAJO



Cnt

# EVENTO FORTUITO



Se puede validar la existencia de un evento fortuito, cuando se tenga varios reportes de pilotos con el mismo problema de lentitud e intermitencia, en tal caso se deberá escalar el caso al N2 para la verificar si existe algún problema de saturación por parte de la CNT.



# Validar velocidad configurada



## Revisión Perfil de Velocidad

Esta es una de las validaciones previas que se debe realizar cuando un cliente reporta problemas de lentitud e intermitencia.

Lo primero es verificar en los transaccionales OPEN y AXIS, que tipo de plan tiene contratado el cliente y luego confirmar esta velocidad en los diferentes gestores técnicos.



# Validar velocidad configurada



## Validar velocidad configurada en el puerto VS velocidad contratada

Para este escenario se requiere revisar el plan contratado por el cliente tanto en el transaccional OPEN nemónico RSRV y AXIS para con ello verificar en gestores y WMAS la velocidad configurada.

**Consulta números de servicio (rsrv)**

Número	Mas datos	Servicios suplementarios	Troncales	Comp							
Datos del número de servicio											
Número servicio	2603995 GLORIA ROCIO FLORES MORENO	Conformación pbx	Nro. pet asig	124153							
Segmento	R	Descripción PERSONAS									
Actividad	MH&	Descripción MASIVO HOME A-									
Dirección	7MA TRANSVERSAL O EUCALIPTOS ALCANTARILLAS										
Zona	-1	Sector	-1	Manzana	-1	Lado	-1	Predio	-1	Mejora	-1
Categoría	51 INTERNET BASICO	Subcategoría	46 1F INTERNET 3X1 MBPS								
Est. Servicio	1 INSTALADO	Est. técnico	1 EN SERVICIO								
Red secundaria						Red primaria					
Distribuidor	108 SAN A.DE PICHIC	Dist listón	108 SAN A.DE PICHINCHA								
Armario	1	Listón	147								
Caja	13	Cable	9								
Par caja	6	Par listón	33								
Par cable	133										
Datos de la central						Datos de celular					
Central	174	Red proyectada									
Len											
Adaptador		Tipo aparato	-1								
No.deriv	0	Eq. cliente									
Modems adicionales											
Pares adicionales											

**FLORES MORENO** 3339017 201796310 **COM**  
**GLORIA ROCIO (NAT)**  
CED - 1717925000 Ult. TRX:  
SAP-SAN ANTONIO DE **Ult. Proc.**  
**Inf. Básica** **Datos Generales** **Contratos** **Direcciones** **Novedades** **Identificaciones** **Relaciones** **Trámites**

**Información Básica**

<b>Contrato</b>	<b>Cuenta</b>
Código: 3339017 Anipagador: 006559	DSL XDSL - 201796310 más
Desde: 09-11-2015	Hasta: FLORES MORENO GLORIA
Beneficiario: ROCIO CED - 1717925000	
Localidad: SAN ANTONIO DE PICHINCHA	
Forma:	1F075-1F INTERNET
Pago:	CONTRA FACTURA
Tipos:	HOGAR 3 X 1 MBPS (2016)
Clase:	PROM -NO VENDER
Estatus:	
Dist.:	390.6
Saldo:	Desde: 09-11-2015 Hasta:
Ejecutivo: RIOFRIO INGA MARTHA	
CATALINA	
Envío documentos	
Estado: ACTIVO	
Número de	

[Detalles y Características del Servicio](#) [Infraestructura](#)



# Validar velocidad configurada



## VALIDACIÓN CONFIGURADA.

## VELOCIDAD

### Gestor ILCA:

- 1.Se selecciona el puerto del cliente.
- 2.Nos ubicamos en la parte derecha superior del gestor y selecciona la pestaña **General**
- 3.Obtengo la información requerida en la **Physical Parameters** y **XDSL Line Service Profile**

Customer ID	22555088-553308-171016D
Port Type	Native
Transfer Mode (Configured)	ATM
Transfer Mode (Actual)	ATM
Bonding Group ID	0
Alternative Electrical Length	0

XDSL Line Service Profile	FB-500-3072
XDSL Line Spectrum Profile	MULTI-POTS

### Gestor U2000:

- 1.Selecciona el puerto del cliente y en **Line Profile** obtengo la información requerida.

Status	Name	Alias	Line Profile
Frame:0/Slot:2/Port:0			ADSL LINE PROFILE 1002
Frame:0/Slot:2/Port:1	23032734-797229-191016D		FB-500-4000

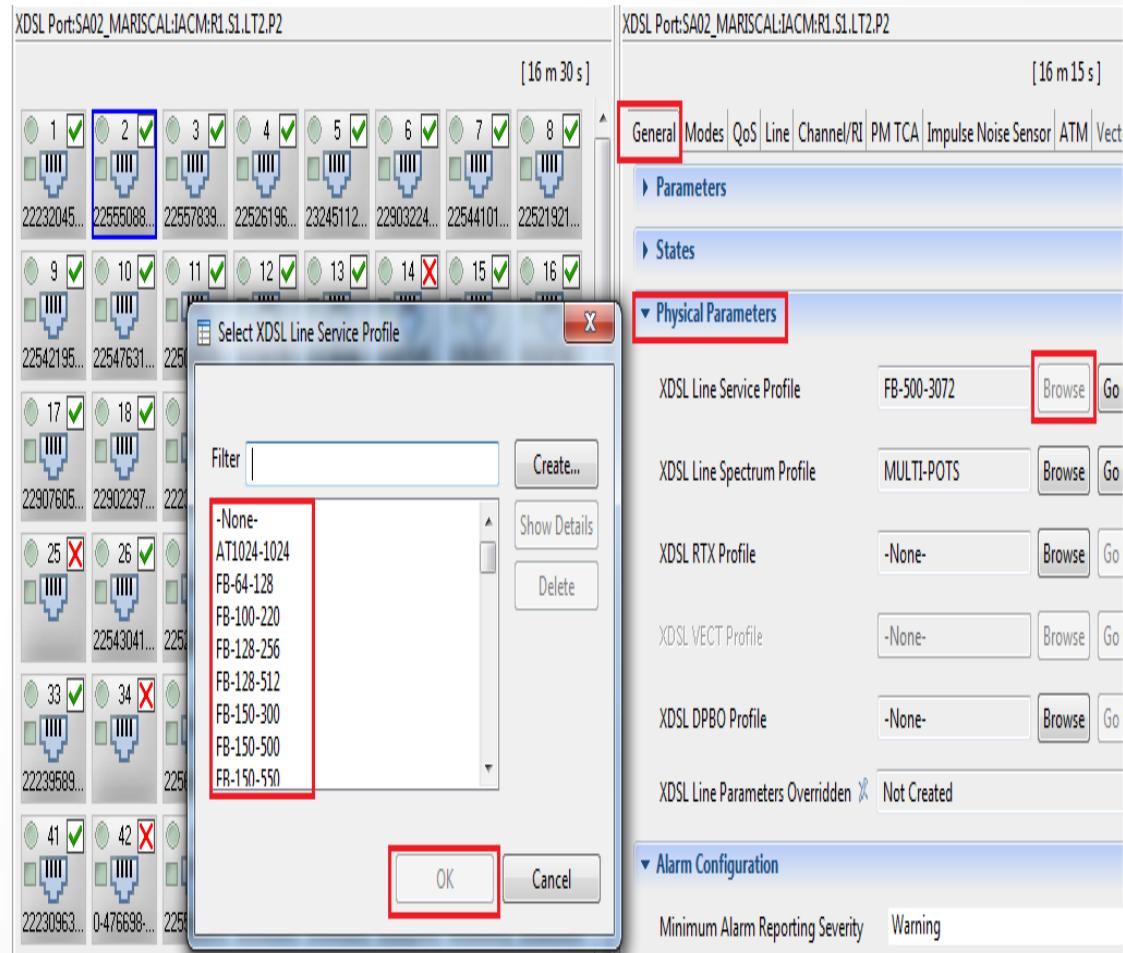
En el caso que en los gestores no este configurada la velocidad contratada, se procede con la regularización del plan. A continuación se describe el paso a paso para configurar el puerto de acuerdo a la velocidad contratada en cada gestor.



## CORREGIR VELOCIDAD

### Validación desde gestor ILCA:

- 1.Selecciono el puerto del cliente.
- 2.Nos ubicamos en la parte derecha superior del gestor y selecciona la pestaña **General**
- 3.En la sección **Physical Parameters** presiono el botón **Browse** en la opción **XDSL Line Service Profile**
- 4.En la ventana **Select XDSL Line Service Profile** escojo la velocidad contratada por el cliente y presiono el botón **OK**.



# Validar velocidad configurada



## CORREGIR VELOCIDAD

### Validación desde gestor U2000

1. Selecciono el puerto del cliente y damos click derecho.

2. Del submenú escojo la opción **Configure Attributes**

3. En la sección **Parameters** presiono el bto ... de la opción **Line Profile**

4. Aparece la ventana **Select Line Profile** y de allí selecciono la velocidad contratada, luego presiono el botón **OK**

5. En la ventana anterior **Configure Attributes** también presiono el botón **OK**.

The screenshot shows the U2000 network management interface. In the top right, a context menu is open over a port entry in the ADSL Port List. The 'Configure Attributes...' option is highlighted with a red box. Below this, two dialog boxes are displayed: 'Configure Attributes' and 'Select Line Profile'. The 'Select Line Profile' dialog shows a list of available line profiles, with several entries highlighted by red boxes. The 'OK' button at the bottom of both dialogs is also highlighted with a red box.

SH05\_CHILLOGALLO(10.242.56.196) X

>> Physical Root > XDSL > REGION\_2 > PICHINCHA > METROPOLITANA\_SUR > ZONA\_1 > CHILLOGALLO\_(DIS\_XXX\_CEN\_XXX) > SH05\_CHILLOGALL

ADSL Port List

Status	Name	Alias	Line
●	Frame:0/Slot2/Port0		ADSL LINE PROFILE
●	Frame:0/Slot2/Port1	23032734-797229-191016D	FB-500-4000
●	Frame:0/Slot2/Port2	23036056-37875-070815	FB-500-2000
●	Frame:0/Slot2/Port3	23033815-115707-201116	FB-500-4000
●	Frame:0/Slot2/Port4		FB-500-3500
●	Frame:0/Slot2/Port5		FB-500-4000
●	Frame:0/Slot2/Port6	23035888-2428304-240516	FB-500-2000
●	Frame:0/Slot2/Port7		FB-250-1000
●	Frame:0/Slot2/Port8		FB-500-2000
●	Frame:0/Slot2/Port9		FB-500-4000
●	Frame:0/Slot2/Port10	23036532-168395-141016D	FB-500-4000
●	Frame:0/Slot2/Port11	23034438-297036-090916	FB-500-5000

Refresh  
Synchronize  
Alias(M)...  
**Configure Attributes...**  
Configure Alarm Info(Q)...  
Initialize  
Activate  
Deactivate(B)  
Loopback...  
Unloopback  
Configure ANCP...  
Trap Switch...  
PPPoE Switch...

Configure Attributes

Location Info  
Name: Frame:0/Slot2/Port1  
Port Type: ADSL2+

Parameters  
Line Profile: FB-500-4000  
Alarm Profile: DEFVAL  
Extended Profile:  Unbind  
Line Monitoring (%)(0-100): 0

OK Cancel Apply

Select Line Profile

All

Name	Line	ATU-C (Downst...)	ATU-C (Downst...)	ATU-R (Upstre...)	ATU-R (Upstre...)
ADSL LIN...	Fast	32	6144	32	640
ADSL LIN...	Interle...	32	6144	32	640
ADSL LIN...	Interle...	32	24544	32	1024
DEFVAL	Interle...	32	6144	32	640
FB-1000-1...	Fast	10000	12500	512	1000
FB-1000-1...	2048	2048	16000	512	1000
FB-1000-3...	Fast	3000	3750	500	1000
FB-1000-4...	Fast	3000	3750	512	1000
FB-1000-5...	Fast	5000	6250	512	1000
FB-128-256	Fast	32	320	32	160
FB-250-10...	Interle...	32	1280	32	313
FB-250-14...	Interle...	32	1750	32	312
FB-250-15...	Interle...	32	1875	32	312
FB-250-800	Interle...	32	750	32	312
FB-256-256	Fast	32	310	32	310
FB-256-512	Fast	32	640	32	310
FB-300-18...	Fast	32	2250	32	275

OK Cancel

# Validar velocidad configurada



## VALIDACIÓN DE VELOCIDAD ASOCIADA AL USUARIO AAA EN PLATAFORMA WMAS

### Pasos a seguir:

1. Selecciono la pestaña **Bussines**.
2. Escojo la opción **Order Management**
3. Desde la parte izquierda superior selecciono la opción **Query Order Service**.
4. En la parte central de la ventalla nos solicita información requerida para la búsqueda donde ingresamos en **Domain** (Dominio AAA) y **Login Name** (Usuario AAA), luego presionamos el botón **Next**.
5. El resultado de la búsqueda en la información sobre la velocidad asociada al usuario AAA consultado en la opción **Service**.

The item marked with \* is compulsory.

Domain	Local domain\fastboy.com.ec
Login Name	201796310

Next Reset

Domain	fastboy.com.ec
Login Name	201796310
Service	Access service   FastBoy3Mx1M
Order Time	2015-11-09 18:30:10
New Service	
New Service Effective Time	
Last Deduct Time	
Next Deduct Time	



# Parámetros de línea Tecnología de COBRE



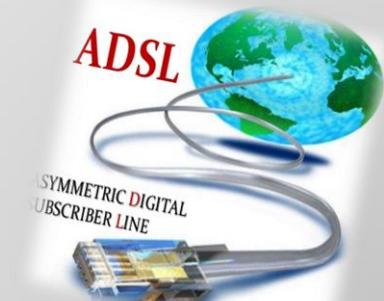
Son valores de mayor importancia que determinan el **rendimiento y la velocidad máxima que puede llegar a un servicio de internet**, y estos son:

- **Atenuación:** Es la disminución de la señal al recorrer el camino que va desde el DSLAM hacia el módem.
- **Relación señal-ruido (SNR).** Es la degradación de la señal en su camino hasta la red.

Los parámetros técnicos permitidos dentro de la CNT son:

Parámetro	Valor recomendado
Señal a ruido (SNR)	≥ 12 dB (mientras mayor es mejor)
Atenuación	≤ 45 dB (mientras menor es mejor)

*Tabla 3.- Mediciones de parámetros en el equipo.*



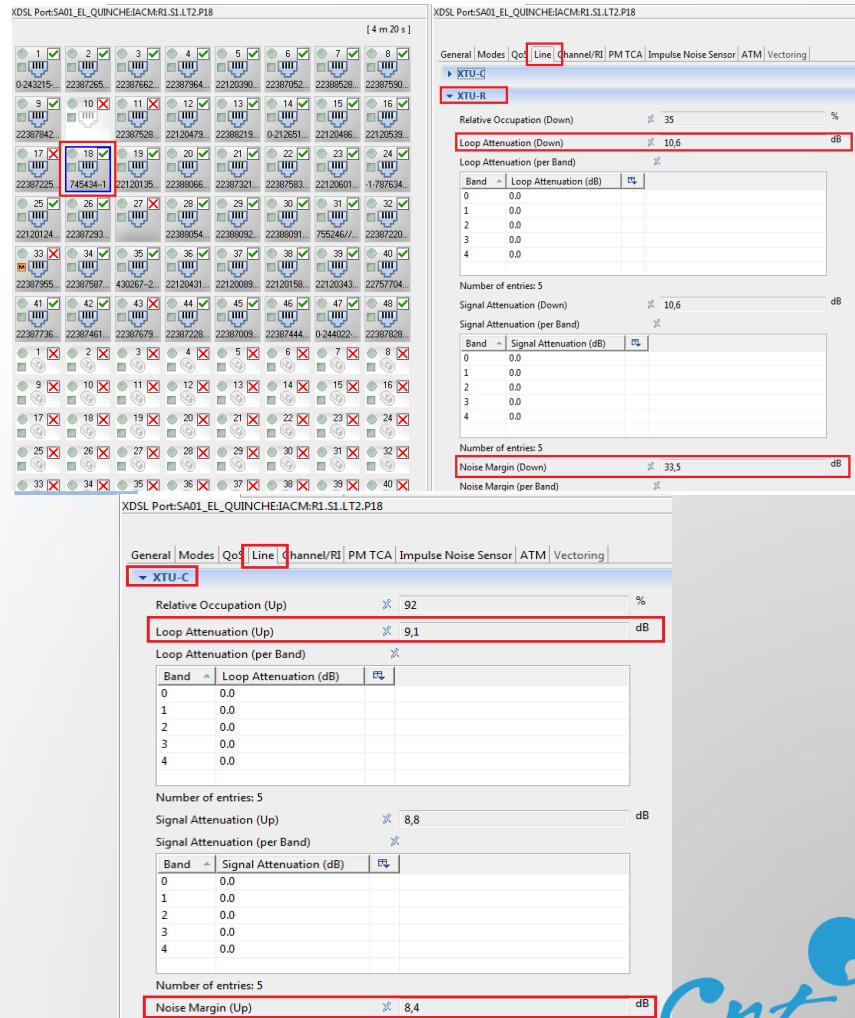
# Parámetros de línea



## Gestor ILCA/AMS

1. Seleccióno el puerto del cliente.
2. En la parte superior derecha del gestor selecciono la pestaña **Line**.
3. Escojo la sección **XTU-R** de donde obtengo los parámetros de línea correspondientes a la velocidad de bajada en las opciones atenuación (**Loop Attenuation(Down)**) y ruido (**Noise Margin(Down)**)
4. Escojo la sección **XTU-C** de donde obtengo los parámetros de línea correspondientes a la velocidad de subida en las opciones atenuación (**Loop Attenuation(Up)**) y ruido (**Noise Margin(Up)**)

Aquí se debe tomar en consideración el rango permitido con respecto a los parámetros de línea antes mencionado.



# PARÁMETROS DE LÍNEA



## Gestor U2000

1. Selecciono el puerto del cliente.
2. En la parte inferior del gestor selecciono la pestaña **Runtime Info**.
3. Selecciono las opciones **Downstream Line Info** y **Upstream Line Info** de las cuales se desprende información sobre los parámetros de línea correspondientes a atenuación(**Channel Power Atn.(dB)**) y ruido (**SNR Margin(dB)**) tanto para la velocidad de bajada y subida como se muestra en la imagen adjunta.

Aquí se debe tomar en consideración el rango permitido con respecto a los parámetros de línea antes mencionado.

0 /13 /6				
Status	Name	Alias	Alarm Profile	Line Profile
Frame:0/Slot13/Port6	23036442-2461865-191016D	DEFVAL	FB-500-4000	

No.7, Total: 64, Selected: 1 Updated at: 09/13/2017 11:23:37

Basic Info Service Port Info **Runtime Info** >

Downstream Line Info

Downstream Previous Attainable Rate(Kbps) = 9699  
Downstream Max. Attainable Rate(kbit/s) = 9699  
Downstream Previous SNR Margin(dB) = 12.7  
Downstream SNR Margin(dB) = 11.0  
Downstream Channel Power Atn. (dB) = 42.7  
Downstream Output Power (dBm) = 19.5

Upstream Line Info

Upstream Previous Attainable Rate(Kbps) = 2148  
Upstream Max. Attainable Rate(kbit/s) = 2148  
Upstream Previous SNR Margin(dB) = 29.2  
Upstream SNR Margin(dB) = 29.2  
Upstream Channel Power Atn. (dB) = 26.5  
Upstream Output Power (dBm) = 12.4

Parametros con respecto a la velocidad de bajada

Parametros con respecto a la velocidad de subida

# Parámetros Ópticos

## Tecnología GPON



Son mediciones típicas requeridas que determinan el rendimiento y caracterizar a un servicio GPON.

Los valores permitidos por la CNT son:

Parámetros Ópticos	Rango	Unidades
RX (Recepcion)	-15 a -28	dBm
TX (transmision)	0.5 a 5	dBm
TEMPERATURA	<= 60	Grados



# Parámetros Ópticos Gestor GPON



En este caso los parámetros ópticos de la fibra óptica se pueden revisar en la plataforma TR069 únicamente cuando el equipo está sincronizado. Los valores permitidos por la CNT son:

Screenshot of the CNT TR069 Device Management interface showing the WAN Status page.

The page displays the following information:

Parameter	Value
BiasCurrent	16.10
RXPower	-17.87
Status	Up
SupplyVoltage	3.24
TXPower	3.21
TransceiverTemperature	53.84

The RXPower and TXPower values are highlighted with red boxes.

On the right side of the page, there is an "Alerts" section showing two entries:

Severity	Target	Description
INFO	PPP	2017.09.07 10:26:53 PPP connection was reset manually
INFO	Idle User	2017.09.05 17:31:33 Idle user: if observed DL/UL

# EXCESO DE DISPOSITIVOS



Este es uno de los factores, por los cuales el servicio de internet se vuelve lento e intermitente; debido a que la velocidad se reduce conforme se conecten varios dispositivos al mismo tiempo.

Se debe considerar además que por cada 1.5Mb se debe conectar 1 dispositivo y en el caso de un Smart TV se requiere un ancho de banda de 3Mb para conectar al internet.

Para revisar los equipos conectados a la red de cliente, accedemos desde la plataforma TR069. Tomar como referencia por cada 1,5Mb se deben conectar 3 dispositivos.



# EXCESO DE DISPOSITIVOS



## Validación desde plataforma TR069:

1. Selecciono **Device Setting** desde el menú que se encuentra en la parte izquierda.
2. Selecciono la pestaña **Known Devices**, en la parte central de la ventana me mostrara los equipos conectados inalámbricamente y mediante cable a la red del cliente.

Si existe exceso de equipos conectados se debe confirmar con el cliente y solicitar revisar la red interna y propondremos cambiar la clave de la red wifi.

The screenshot shows the 'Device Summary' page of a TR069 management interface. On the left, a sidebar menu includes 'Dashboard' (selected), 'Monitoring', 'Actions', 'Device settings' (highlighted with a red box), 'Quick diagnostics', 'Diagnostics', and 'Backup/Restore'. The main content area displays device details: Identity (00E0FC-G3X7SB9392903937), Software version V100R001C86B015, Uptime 0 day(s), 00:54:50, IPv4 Private 10.70.156.249; Manufacturer Huawei Technologies Co., Ltd., Creation time 2016.02.17 19:45:35, checked on: 2017.09.07 20:59:37, MAC D46E5C147272; Product HG532s, Last visit time 2017.09.13 12:29:07, Node Affinity vmItr69arb01-22559:3, Username 201317187@fastboy.com.ec; Modelo HG532s, Dialect cwmp.default, Access Check access, IPv6 2800:370:65c:26d:1853...; Serial number G3X7SB9392903937, IPv4 NAT 181.112.105.71, Status Request Connection, BRAS -. Below this, the 'Known devices' tab is selected (highlighted with a red box) and shows a list of connected devices with their IP addresses and MAC addresses:

IP Address	MAC Address
192.168.1.2 Static	88:03:55:48:86:DF
192.168.1.3 Static	6C:2F:2C:84:30:F0
192.168.1.6 Static	18:E3:BC:56:4B:E4
192.168.1.7 Static	D4:AE:05:E2:3:E7
192.168.1.9 Static	60:A4:D0:89:DD:09

A large red arrow points upwards from the 'Known devices' tab towards the list of devices, with the text 'Equipos conectados a la red mediante WiFi y cable de red.' positioned below it.



# PROBLEMAS EN LA PC DEL CLIENTE



Otra de las causas que producen lentitud e intermitencia en un servicio de internet es el uso de aplicativos o programas que utilizan ancho de banda para su uso, como por ejemplo:

- ✓ Antivirus, Firewall
- ✓ Programas para descargar música, juegos, videos, entre otros.
- ✓ Historial de navegación y cookies
- ✓ Programas maliciosos como: gusanos, troyanos, virus, entre otros.
- ✓ Problemas con el cable de red (cable pelado)
- ✓ Características y especificaciones técnicas de la PC del cliente.



# PROBLEMAS EN LA PC DEL CLIENTE



## PRUEBAS:

### Identificación de conexiones activas

Asista al cliente para realizar pruebas desde un computador conectado al modem por medio de cable de red, ingresando al símbolo del sistema (DOS) para ejecutar el comando netstat -n

A screenshot of a Windows Command Prompt window titled "Administrador: C:\Windows\system32\cmd.exe". The window displays the output of the netstat -n command. The output shows numerous TCP connections established between the local host (127.0.0.1) and various ports (e.g., 1110, 54759, 54761, 54763, 54765, 54767, 54773, 54775, 55864, 59126, 59675, 54460, 54470, 54484, 54498, 54512, 54532, 54534, 54536, 54540, 54558, 54566, 54576, 54580, 54590, 54604). Most connections are in a "TIME\_WAIT" state, while some are in an "ESTABLISHED" state.

TCP	Local Address	Foreign Address	Status
TCP	127.0.0.1:1110	127.0.0.1:54759	TIME_WAIT
TCP	127.0.0.1:1110	127.0.0.1:54761	TIME_WAIT
TCP	127.0.0.1:1110	127.0.0.1:54763	TIME_WAIT
TCP	127.0.0.1:1110	127.0.0.1:54765	TIME_WAIT
TCP	127.0.0.1:1110	127.0.0.1:54767	TIME_WAIT
TCP	127.0.0.1:1110	127.0.0.1:54773	TIME_WAIT
TCP	127.0.0.1:1110	127.0.0.1:54775	TIME_WAIT
TCP	127.0.0.1:1110	127.0.0.1:55864	ESTABLISHED
TCP	127.0.0.1:1110	127.0.0.1:59126	ESTABLISHED
TCP	127.0.0.1:1110	127.0.0.1:59675	ESTABLISHED
TCP	127.0.0.1:54460	127.0.0.1:1110	ESTABLISHED
TCP	127.0.0.1:54470	127.0.0.1:1110	TIME_WAIT
TCP	127.0.0.1:54484	127.0.0.1:1110	TIME_WAIT
TCP	127.0.0.1:54498	127.0.0.1:1110	TIME_WAIT
TCP	127.0.0.1:54512	127.0.0.1:1110	TIME_WAIT
TCP	127.0.0.1:54532	127.0.0.1:1110	TIME_WAIT
TCP	127.0.0.1:54534	127.0.0.1:1110	TIME_WAIT
TCP	127.0.0.1:54536	127.0.0.1:1110	TIME_WAIT
TCP	127.0.0.1:54540	127.0.0.1:1110	TIME_WAIT
TCP	127.0.0.1:54558	127.0.0.1:1110	TIME_WAIT
TCP	127.0.0.1:54566	127.0.0.1:1110	TIME_WAIT
TCP	127.0.0.1:54576	127.0.0.1:1110	TIME_WAIT
TCP	127.0.0.1:54580	127.0.0.1:1110	TIME_WAIT
TCP	127.0.0.1:54590	127.0.0.1:1110	TIME_WAIT
TCP	127.0.0.1:54604	127.0.0.1:1110	TIME_WAIT

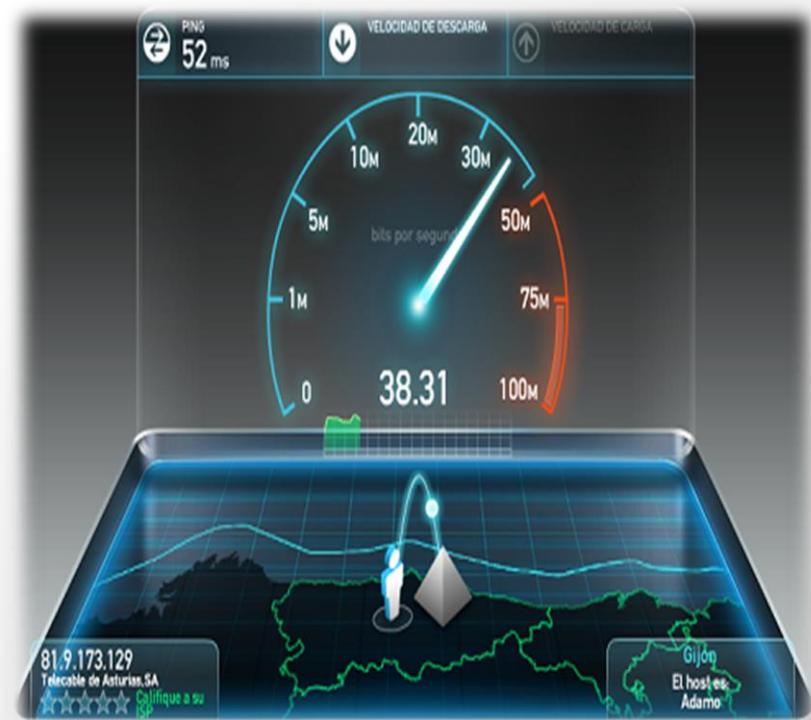
# PROBLEMAS EN LA PC DEL CLIENTE

CNT

## PRUEBAS:

### Test de Velocidad

Es necesario evidenciar con qué perfil de velocidad se encuentra navegando el cliente en su computador, para lo cual, se debe realizar un test de velocidad conectado un solo computador con cable de red hacia el módem /ONT.



# Escalamiento



## Escalar a N2 en los siguientes escenarios:

- Cuando la velocidad asociada al usuario AAA sea incorrecta.
- Cuando debamos revisar velocidad configurada en el puerto PON en servicio GPON.
- Cuando se evidencie un posible evento fortuito

## Escalar a zona técnica en los siguientes escenarios:

- Cuando los parámetros de línea estén fuera del rango establecido.
- Al realizar pruebas con varios perfiles de velocidad y a pesar de ello no llegue a la velocidad contratada. La visita técnica deberá ser generada por posible daño de puerto

# Registro PIR BPM



## Árbol técnico de decisión:



# RED WIFI

Cnt



# INTRODUCCION



En este módulo aprenderemos a realizar configuraciones básicas en la red wifi.



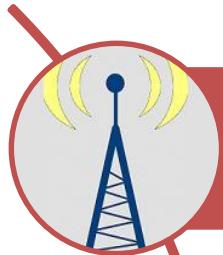
# RED WIFI



## Temas a tratar:

- Que es Wifi**
- Como funciona**
- Wifi desactivado**
- Cambio de nombre y clave de la red Wifi**
- Ocultar la red Wifi**
- Cobertura de la red Wifi**
- Registro PIR BPM**

# TERMINOLOGIA



**Radiofrecuencia:** El concepto de **radiofrecuencia** se emplea para nombrar a las **frecuencias del espectro electromagnético** que se utilizan en las **radiocomunicaciones**.



**Espectro electromagnético:** El **espectro electromagnético** se refiere a cómo se distribuye la **energía** de las **ondas electromagnéticas**.



**Infrarrojo:** Las redes por **infrarrojos** permiten la comunicación entre dos nodos, y para ello utilizan una serie (por lo menos un par) de redes. Esa es su principal desventaja, a diferencia de otros medios de transmisión inalámbricos (bluetooth, etc).



**TR069:** Plataforma unificada de gestión de dispositivos.



## ¿Que es WiFi?

Es una tecnología de comunicación **inalámbrica** que permite conectar a internet equipos electrónicos, como computadoras, tablet's, smartphones o celulares, etc., mediante el uso de radiofrecuencias o infrarrojos para la trasmisión de la información.

## ¿Como funciona?

El wifi necesita de un equipo (modem, enrutador o *router*) conectado a internet y dotado de una antena, para que a su vez redistribuya esta señal de manera inalámbrica dentro de un radio determinado. Los equipos receptores que se encuentren dentro del área de cobertura, al mismo tiempo, deben estar dotados con dispositivos compatibles con la tecnología wifi para que puedan tener acceso a internet. Mientras más cerca se encuentren los equipos de la fuente de la señal, mejor será la conexión

# Wifi desactivado



Este escenario se presenta cuando el cliente indica que no aparece la red wifi o que la luz de WLAN/Wifi esta apaga.

Opción 1:

Se solicitará al cliente activar el wifi desde el modem presionando el botón WLAN/Wifi.



# Wifi desactivado



## Opción 2:

The screenshot shows a network management interface for a Huawei HG8245H device. The device summary indicates it's a V3R017C10S108 software version, last visited on 2017.10.06 at 10:35:41, and currently connected to IP 186.47.137.185.

**Actions:** Refresh page, Devices management > DMC (00259E-48575443C275848B)

**Device Summary:**

Identity: 00259E-48575443C275848B	Software version: V3R017C10S108
Manufacturer: Huawei Technologies Co., Ltd.	Creation time: 2017.08.22 22:55:17
Product: HG8245H	Last visit time: 2017.10.06 10:35:41
Modelo: HG8245H	Dialect: cwmp.devices.huawei.HG8245H
Serial number: 48575443C275848B	IPv4 NAT: 186.47.137.185
Uptime: 0 day(s), 00:04:46	IPv4 Private: 10.39.175.228
Node Affinity: 5:39	MAC: 883FD3C27586
Access Status: -	Username: 202065606@fastboy.com.ec
IPv6: -	IPv6: -
BRAS: AMBSURB01	WAN Status: -

**Actions:** Device settings, Quick diagnostics, Diagnostics, Backup/Restore, WiFi settings, Simple WiFi settings, Known devices, VoIP Settings, Transfer Statistics, WAN Status.

**Configuration:**

**Device settings:**

1. Selecciono la opción Device settings

**WiFi settings:**

2. Escojo la pestaña WiFi

**Basic:**

Status: Up  
Enable interface:  (highlighted)  
SSID: JAIME  
WPA/WPA2 key passphrase: (highlighted)

**WPA details:**

WPA encryption modes: TKIP Encryption  
WPA authentication mode: PSK Authentication

**WPA2 details:**

WPA2 (IEEE802.11i) encryption mode: AES Encryption  
WPA2 (IEEE802.11i) authentication mode: PSK Authentication

**Actions:** Save, Revert

# Cambio de nombre y clave de la red wifi

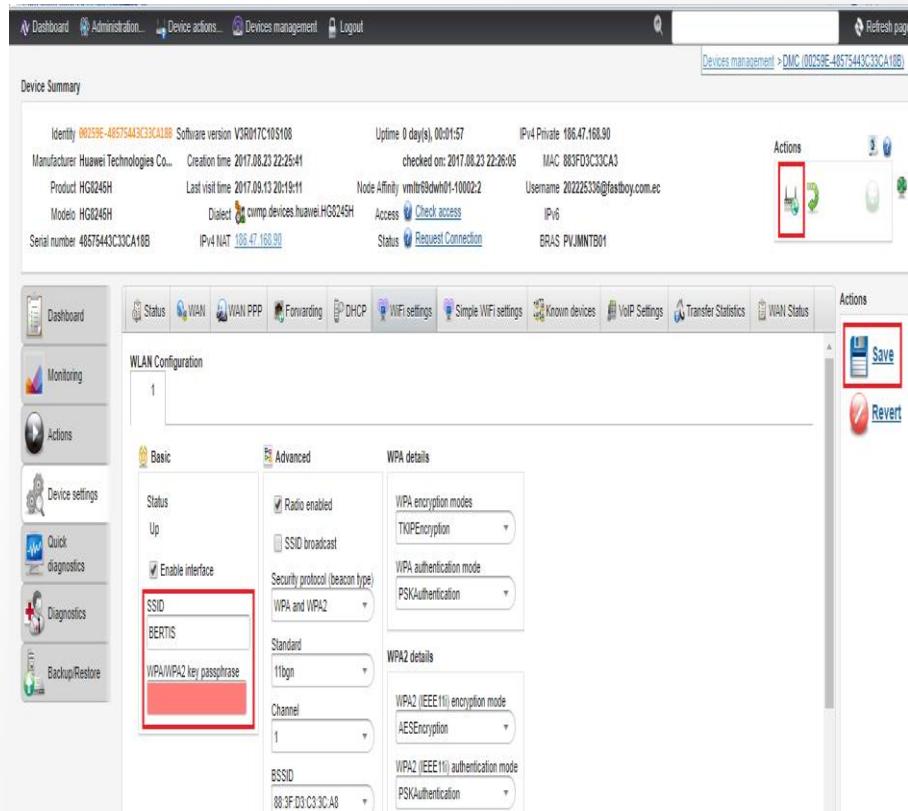


Para realizar el cambio del nombre y la clave de la red wifi existen dos maneras.

- Ingresamos a la plataforma TR069 desde el link  
<http://ump.fastboy.com.ec:8080>
- Guiando al cliente paso a paso para su configuración.

Pasos a seguir desde TR069

1. Selecciono **Device setting**
2. Selecciono la pestaña **WIFI setting**
3. Realizo en cambio del nombre de la red en el campo **SSID** y el cambio de la clave en **WPA/WPA2 key passphrase**
4. Dar click en bota **Save** y luego solicito al cliente reiniciar el modem.



The screenshot shows the 'WLAN Configuration' section of the TR069 interface. The 'Basic' tab is selected. The 'SSID' field contains 'BERTIS'. The 'WPA/WPA2 key passphrase' field is obscured by a red box. On the right, there are tabs for 'Advanced' and 'WPA details'. Under 'WPA details', 'Radio enabled' is checked, 'Security protocol (beacon type)' is set to 'WPA and WPA2', 'Standard' is '11bgn', 'Channel' is '1', and 'BSSID' is '00:3F:D3:C3:CA:08'. Under 'WPA2 details', 'WPA2 (IEEE 11i) encryption mode' is 'AES encryption' and 'WPA2 (IEEE 11i) authentication mode' is 'PSK Authentication'. On the far right, there are 'Actions' buttons for 'Save' (highlighted with a red box) and 'Revert'.



# Ocultar la red wifi



La función de ocultar la red hace que la red inalámbrica sea invisible y la conexión a la red es de manera manual. Esta procedimiento se lo realiza solo cuando el cliente lo solicite.

Pasos a seguir:

1. Selecciono **Device setting**
2. Selecciono la pestaña **WIFI setting**
3. Activo el check list **SSID broadcast**
4. Dar click en bota **Save** y luego solicito al cliente reiniciar el modem.

The screenshot shows the 'Device Summary' section with various device details like Identity, Software version, Uptime, IP address, and MAC address. Below it is the 'WLAN Configuration' section. On the left sidebar, 'Device settings' is selected and highlighted with a red box. In the main panel, the 'WIFI settings' tab is also highlighted with a red box. Under 'WIFI settings', the 'Basic' tab is active, showing fields for Status (Up), Enable interface (checked), SSID (BERTIS), and WPA/WPA2 key passphrase. The 'Advanced' tab is visible, showing Radio enabled (checked) and SSID broadcast (unchecked). The 'WPA details' tab shows WPA encryption modes (TKIP Encryption), WPA authentication mode (PSK Authentication), and WPA2 details (WPA2 (IEEE11i) encryption mode, AES Encryption). On the right side, there are 'Actions' buttons for Save (highlighted with a red box) and Revert.

**Nota:** dado el caso que el equipo no este sincronizado en TR069, guiar al cliente en la configuración del mismo. En la opciones de WIFI se debe activar el casillero **SSID broadcast/Hide broadcast**.



# Cobertura de la red

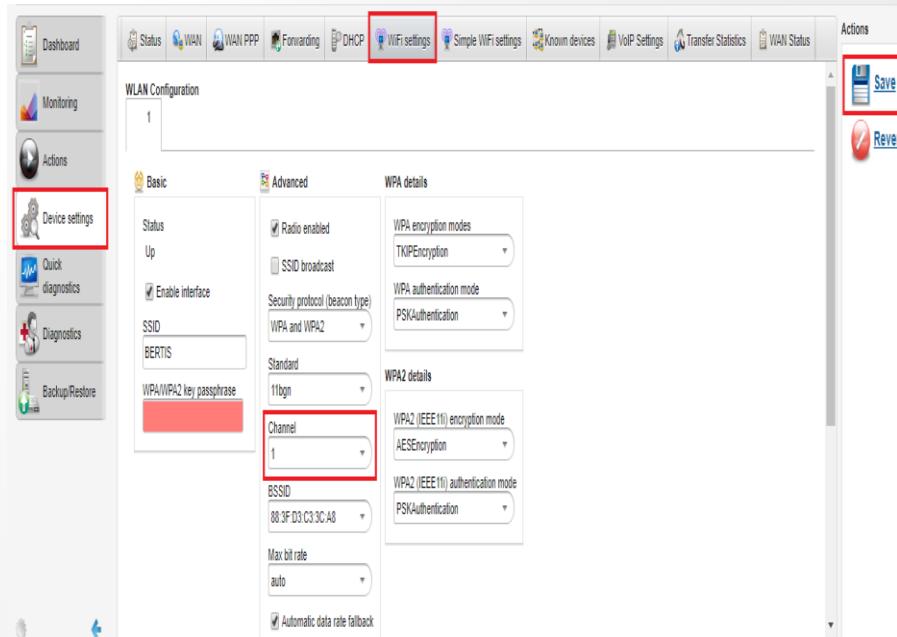


Este procedimiento se realiza cuando el cliente indica que la red wifi no cubre una distancia de 7 metros en línea recta sin obstáculos.

Pasos a seguir:

1. Selecciono **Device setting**
2. Selecciono la pestaña **WIFI setting**
3. Selecciono el canal de trasmision desde la opción **Channel (entre 6 y 11)**
4. Dar click en bota **Save** y luego solicito al cliente reiniciar el modem.

**Nota:** Los canales con mayor cobertura son el 11 y 6



## Escalar a zona técnica en los siguientes escenarios:

- Cuando ya realizadas las pruebas la luz WIFI que esta en la parte superior del modem no enciende.

# REGISTRO PIR BPM



## Árbol técnico de decisión:

The screenshot shows the P.I.R software interface. At the top, there's a blue header bar with the text "[.-]P.I.R" on the left and "Instructivo Operativo" on the right. Below the header is a toolbar with a search field containing "PIR: 28860" and a button labeled "Abrir Nodo". The main area features a tree view on the left and a detailed view on the right.

**Tree View (Left):**

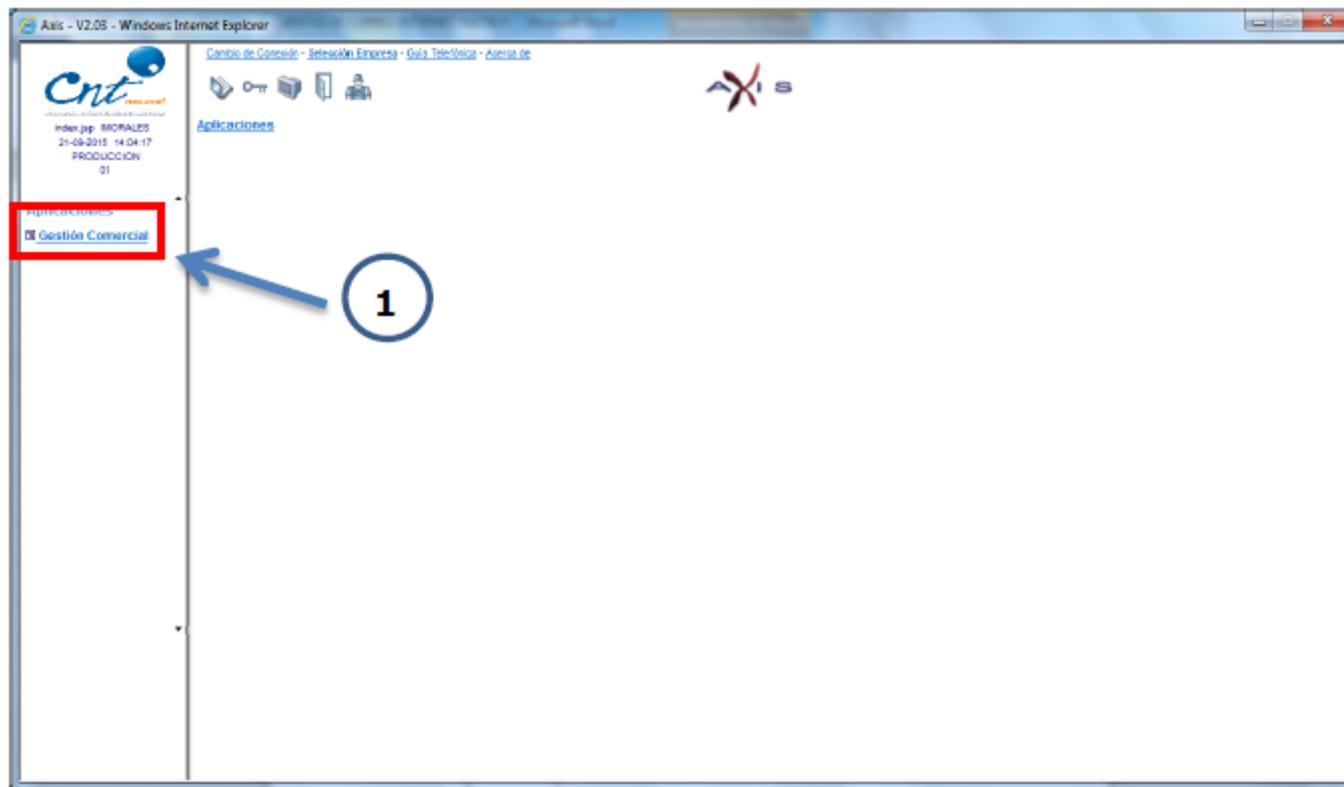
- [.-]P.I.R
- 2 INCIDENTE
  - 01.- SAC-Front Line
    - + a.- Validación de Datos
    - + b.- Validaciones iniciales
    - + c.- Sin servicio
    - + d.- Lentitud e intermitencia
    - + e.- Problemas con el WIFI
      - + 01.- WIFI apagado
      - + 02.- WIFI desactivado
      - + 03.- Red inalámbrica desconfigurada
      - + 04.- Configuración seguridad incorrecta
      - + 05.- Canal incorrecto
      - + 06.- Encriptación incorrecta
        - + a.- Soporte técnico
    - + f.- Problemas de correo CNT

# CREACIÓN DE CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO AXIS



## Creación de Correos :

1. Se ingresa al Axis y se da un clic en Gestión Comercial

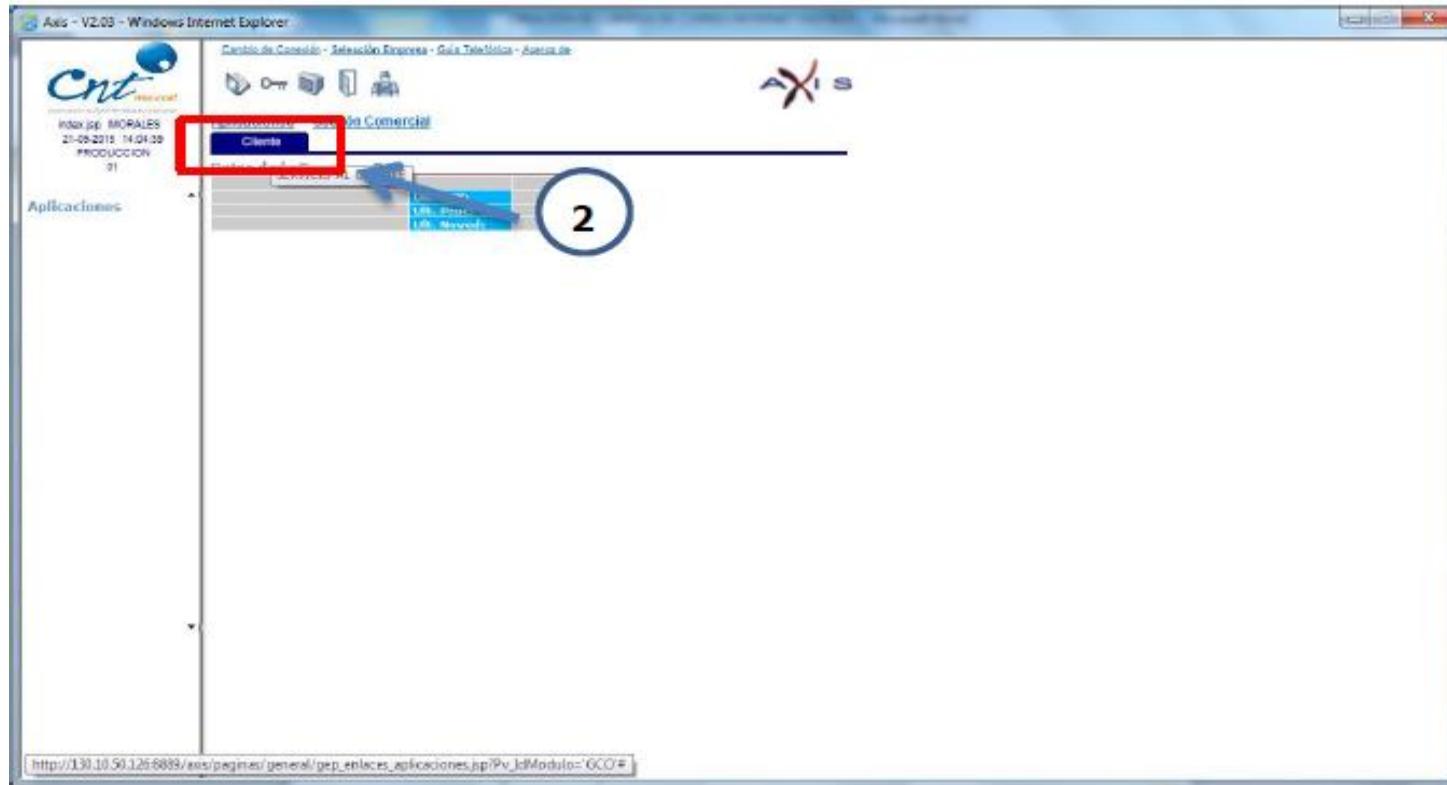


# CREACIÓN DE CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO



## Creación de Correos :

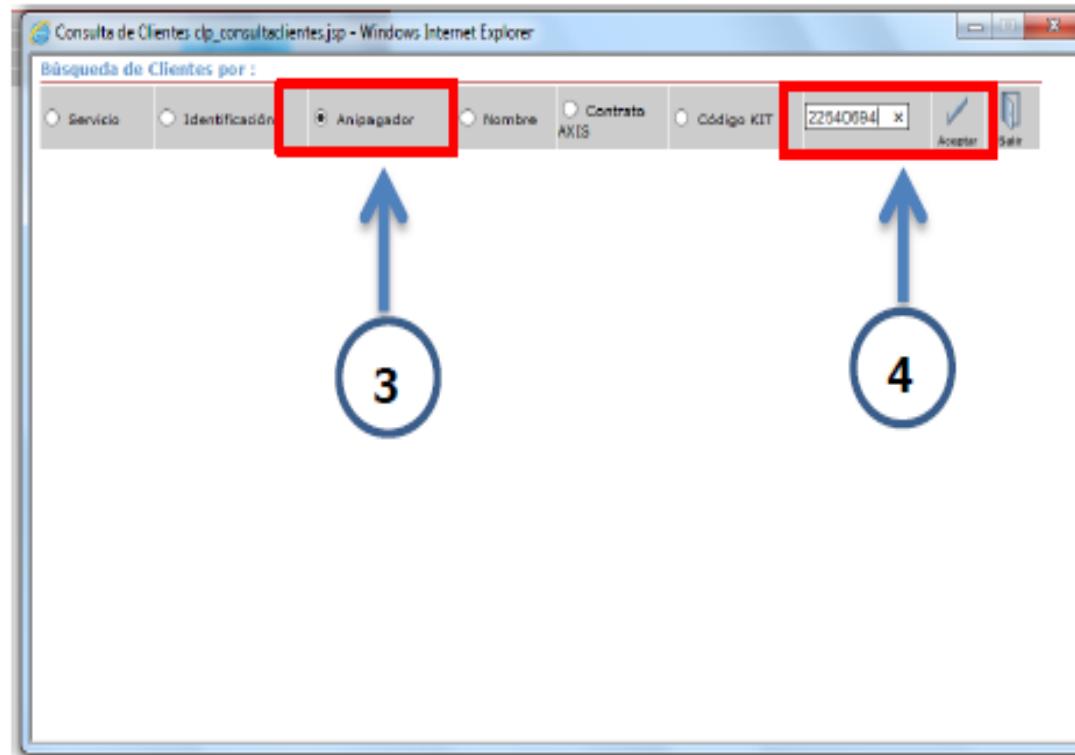
2.Damos un clic en la pestaña Cliente



# CREACIÓN DE CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO

Cnt

3. Aparece la pantalla "Búsqueda Clientes por:" donde se ingresa el anipagador dando un clic en el botón anipagador.
4. Damos clic en **Aceptar**.



# CREACIÓN DE CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO

Cnt

5. Aparece la información del cliente y damos clic en el visto del servicio sobre el que queremos crear el correo.

Consulta de Clientes clp\_consultaclientes.jsp - Windows Internet Explorer

Búsqueda de Clientes por :

<input type="checkbox"/> Servicio	<input checked="" type="radio"/> Identificación	<input type="radio"/> Anipagador	<input type="radio"/> Nombre	<input type="checkbox"/> Contrato AXIS	<input type="checkbox"/> Código KIT	22540694			
Anipagador	Usuario	Identificación	Servicios	Plan	Estado	Contrato AXIS	Fecha Inicio	Fecha Fin	
1540694	ROCHEVERRIA LOVATO OSCAR ALEJANDR	CED-1715286280	XDSL - 200100424 - ADSL	(1FD41) IF FAST BOY 2000X500 (2012) - ADSL LÍNEA DIGITAL ASIMÉTRICA	ACTIVO	1259871	28-06-2013 11:01:14		
1540694	LOVATO LANA GUSTAVO JAVIER	CED-1717427329	XDSL - 201377255 - SDS	(2FD16) IF CORPORATIVO PLUS 1024X512 - SDS LÍNEA DIGITAL SIMÉTRICA	INACTIVO	2899890	17-06-2014 10:14:51	28-06-2014 07:00:00	
1540694	ROCHEVERRIA LOVATO OSCAR ALEJANDR	CED-1713286280	XDSL - 200100424 - ADSL	(4111) IF FAST BOY 1000X250 PROM - ADSL LÍNEA DIGITAL ASIMÉTRICA	INACTIVO	1259871	17-06-2014 17:02:17	26-06-2013 11:00:14	
1540694	ROCHEVERRIA LOVATO OSCAR ALEJANDR	CED-1713286280	CORREO - rocheverriaoscarr INT	(8111) IF FAST BOY 3000X250 PROM - INCLUIDO	INACTIVO	1259871	09-06-2010 14:42:37	08-10-2010 11:44:45	

5



# CREACIÓN DE CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO

Cnt

6. Aparece la información del cliente y damos clic en la agenda .

The screenshot shows a Windows Internet Explorer window titled "Axis - V2.03 - Windows Internet Explorer". The URL in the address bar is "Cambio de Contrato - Selección Empresa - Guía Telefónica - Asistencia". The page displays customer information for "SCHEVERRIA LOVATO OSCAR" with ID "1255871" and account "200100424". A blue arrow points to the "Aplicaciones" button in the top menu bar. A large blue circle with the number "6" is overlaid on the screen, centered over the customer details table.

**Datos de la Persona**

SCHEVERRIA LOVATO OSCAR	1255871	200100424
ALEXIS (NAT)		
CED - 1715296280	LIN. TRX	
UITO-QUITO	LIN. Preco	
17-06-2009	LIN. Nuevad.	26-06-2012

**Información Básica**

Código:	1255871	Anfitrión:	22540694
Desde:	17-06-2009	Hasta:	
Localidad:	QUITO		
Fórmula Pago:	CONTRA FACTURA		
Tipo:	MEN-PERMANENTES		
Clases:	DSL-XDSL		
Estado:	ACTIVO		
Saldo:	Saldo: 1320,00		
Ejecutivo:	LOVATO LANA GUSTAVO JAVIER		
Envío documentos:	N		

**Cuenta**

DSL:	XDSL - 200100424	mdc
Beneficiario:	SCHEVERRIA LOVATO OSCAR	
CED:	ALEXIS CED - 1715296280	
Plan:	1F041-1F FAST 80Y 2000x500 (2013)	
Tipo:	ADSL LINEA DIGITAL ASIMETRICA	
Desde:	26-06-2013 Hasta:	
Giro Tarifario:	-	
Oficina:	-	
Estado:	ACTIVO	
Número de Servicio:	720340	
CPFLITER:	22540694	
Contrasenia:		

[Detalles y Características del Servicio](#)    [Infraestructura](#)

# CREACIÓN DE CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO

Cnt

7. Se abre la agenda y damos clic en el más.

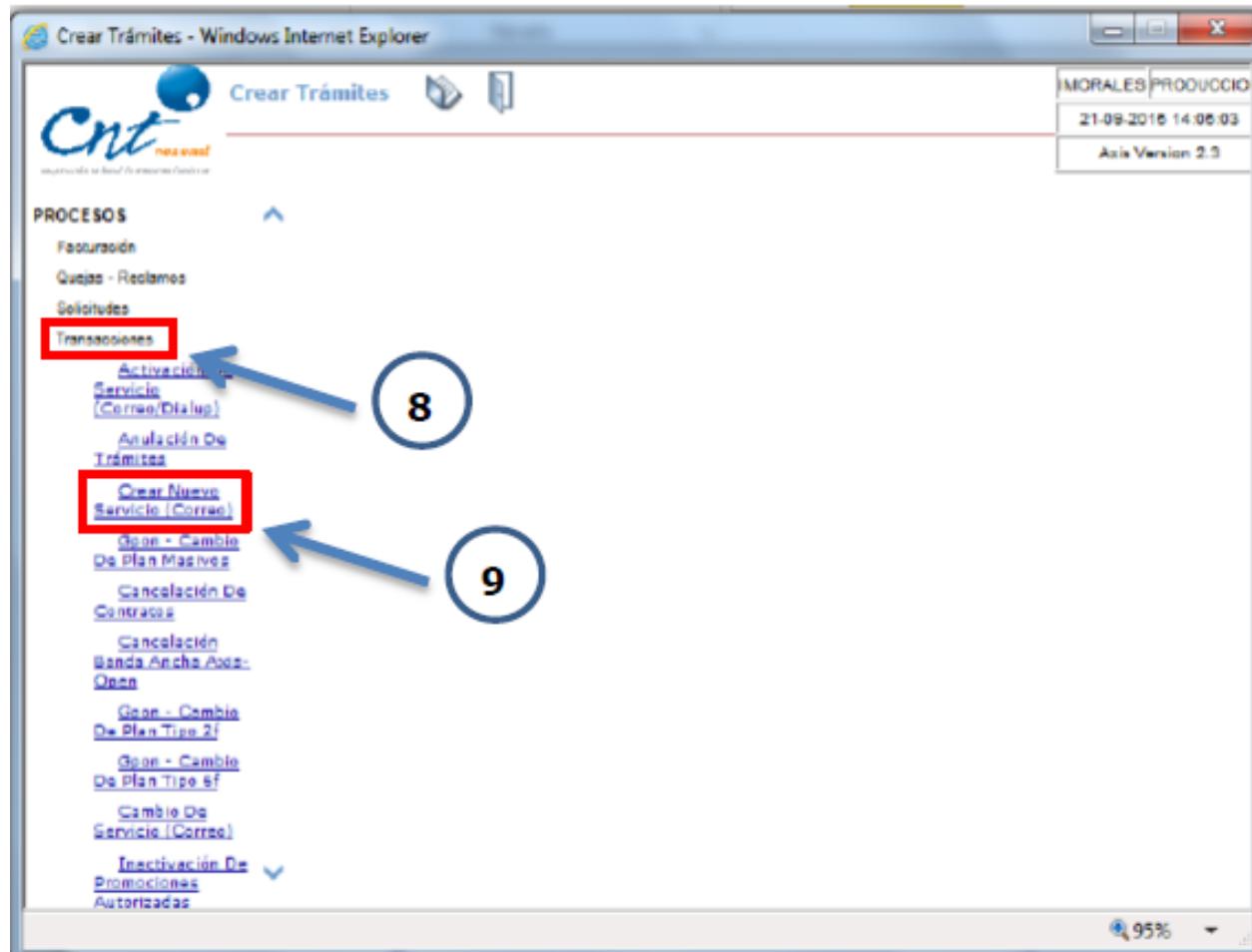
The screenshot shows the 'Agenda Electrónica' interface. At the top, there is a toolbar with icons for search, print, and export. To the right of the toolbar, it says 'Trámites : 788' and 'Notificaciones: 0'. Below the toolbar, the text '1 de 40' is displayed. In the center, there is a large blue circle containing the number '7'. A blue arrow points from this circle towards the red box around the '+' button in the toolbar. The main area is a table listing several trámites:

Trámite	Proceso	Etapa	Asignado	Inicio	Solic
5359905	Cambio de ANIPAGADOR	Ingreso de datos para el cambio de ANIPAGADOR	15-09-2015 11:16:38		Goyes Fl Victoria
5359889	Planes Adsl Fast Boy Básicos (Integración Open).	Datos para el servicio XDSL (VENTAS)	15-09-2015 11:12:38	15-09-2015 11:12:52	
5359846	Planes Adsl Fast Boy Básicos (Integración Open).	Datos para el servicio XDSL (VENTAS)	15-09-2015 11:03:54	15-09-2015 11:04:20	
5298808	Cancelación Banda Ancha Axis-Open	Ingreso de datos para la Cancelación de contrato	24-08-2015 08:12:11	24-08-2015 08:12:54	Encalada Marisol
	Cancelación Banda Ancha	Ingreso de datos para la			Encalada

# CREACIÓN DE CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO



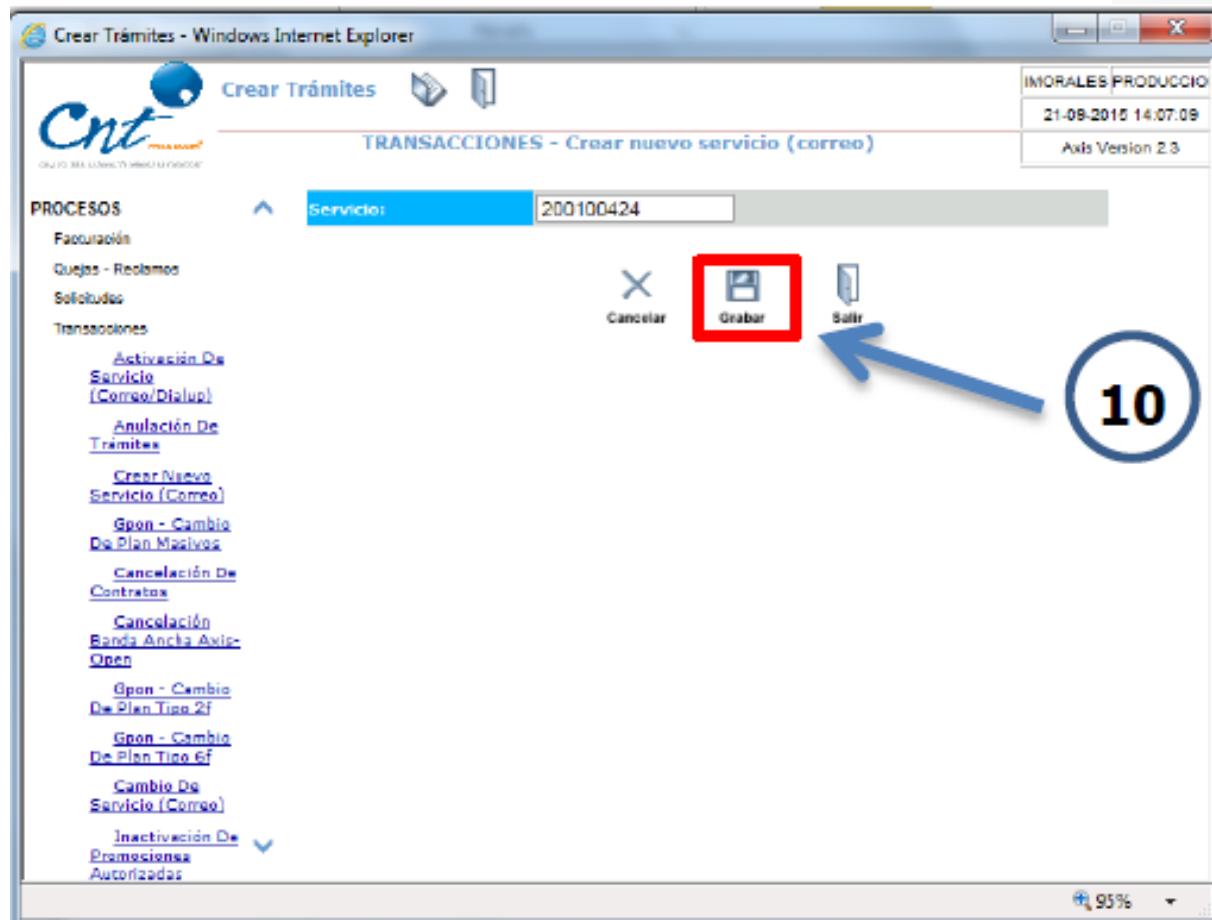
8. Aparecen los procesos y damos clic en transacciones.
9. Damos clic en el botón **Crear Nuevo Servicio (Correo)**.



# CREACIÓN DE CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO



10. Aparece el producto del cliente, damos clic en grabar.



# CREACIÓN DE CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO



11. En la pantalla que aparece, ingresamos el nombre del correo que deseamos crear.
12. Registraremos las observaciones
13. Damos clic en el botón **Crea Servicio**.

Screenshot of the 'Crear nuevo servicio (correo)' (Create new service (email)) interface. The window title is 'Ingreso de datos para la creación de servicio' (Data entry for service creation).

The top header includes:

- Trámite #: 3214811
- Fecha: 06-08-2013 11:56:33
- Producto: INTERCONEXIÓN O ÚLTIMA MILLA
- Estado: INGRESO
- Identificación: CED-1708463342
- Plan: 1F PROM - MADRE PADRE FAST BOY 600 PROM

Buttons at the top: Envíar, Imprimir, Grabar, Consultar, Documentos, Eliminar, Agenda, Documentos, Salir.

Section 'Activación Servicio' (Service Activation):

Correo o Hosting:	CORREO	Servicios:	200308645
Nuevo Servicio:	comeopersonal	Observación:	por pedido del titular

Mensaje del sistema (System message):

Mensaje:	Transacción exitosa
----------	---------------------

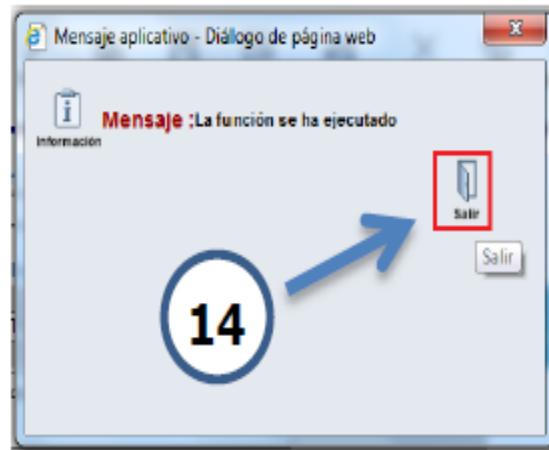
Buttons at the bottom:

- 11: Points to the 'Nuevo Servicio' input field.
- 12: Points to the 'Observación' dropdown.
- 13: Points to the 'Crea Servicio' button.

# CREACIÓN DE CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO

Cnt

14. Aparece la pantalla de Ejecución en la que damos Clic en **Salir**.



# CREACIÓN DE CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO



15. En el campo de **Mensaje de sistema** se registra la aceptación del trámite.

Screenshot of the 'Crear nuevo servicio (correo)' (Create new service (email)) form from the CNT system. The form shows the following data:

Trámite #:	5374236	Fecha:	21-09-2015 14:07:45	Producto:	INTERCONEXIÓN ÚLTIMA MILLA
Estado:	INGRESO	Identificación:	CED-1715286280	Plan:	1F FAST BOY 2000X500 (2013)
Solic. por:	ECHEVERRIA LOVATO OSCAR ALEXIS			Titular Contrato:	ECHEVERRIA LOVATO OSCAR ALEXIS

Buttons at the top: Activación Servicio, Envirar, Imprimir, Grabar, Consultar, Documentos, Eliminar, Agenda, Documentos, Salir.

**Datos para la activación**

Correo o Hosting:	CORREO	Servicio:	200100424
Nuevo Servicio:	correopersonal	Observación:	por pedido del titular

**Mensaje del sistema**

Mensaje: El servicio: correopersonal fue creado exitosamente.

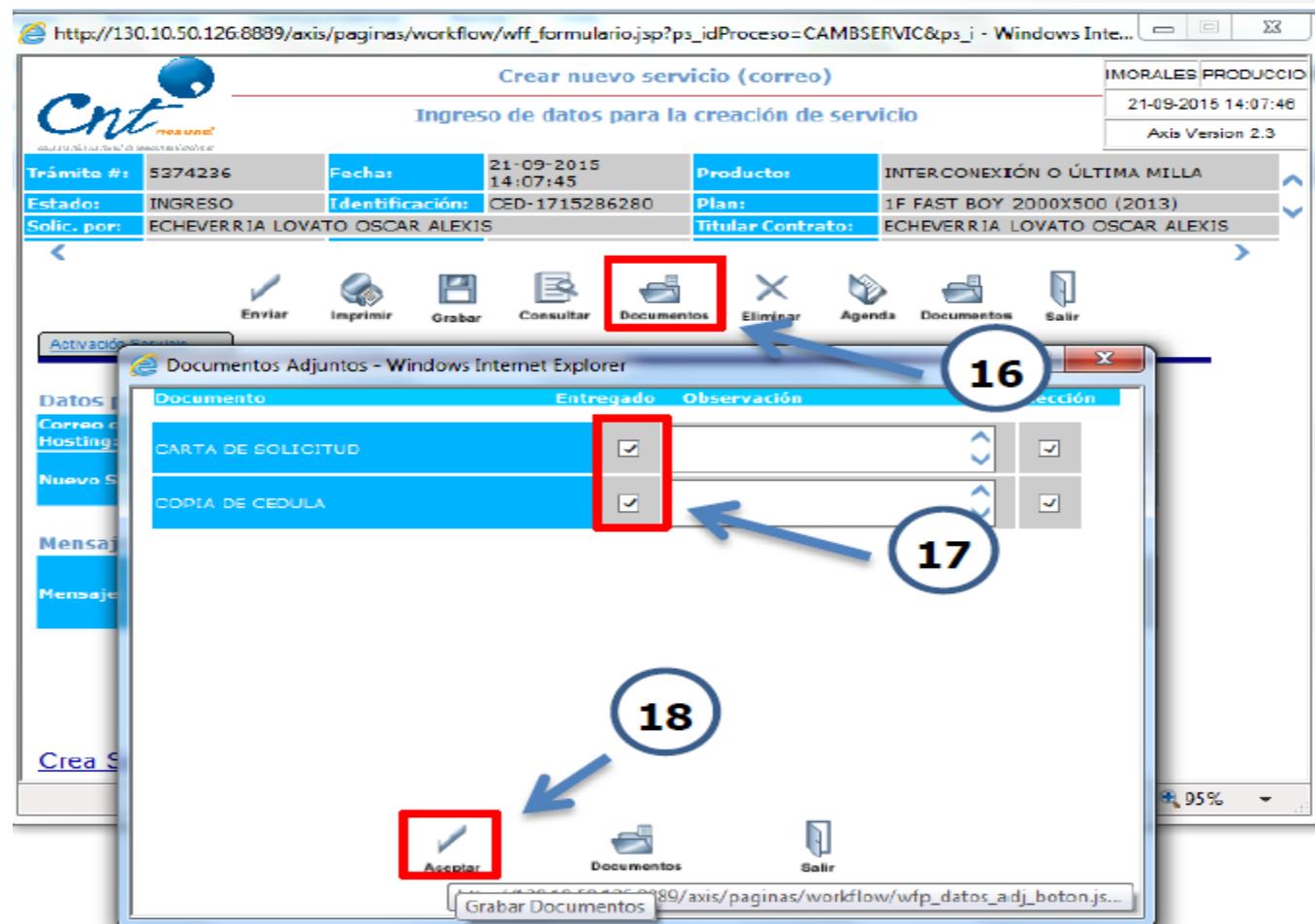
Transacción exitosa: S

Number 15 is circled in blue with an arrow pointing to the 'Mensaje' field.

# CREACIÓN DE CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO

Cnt

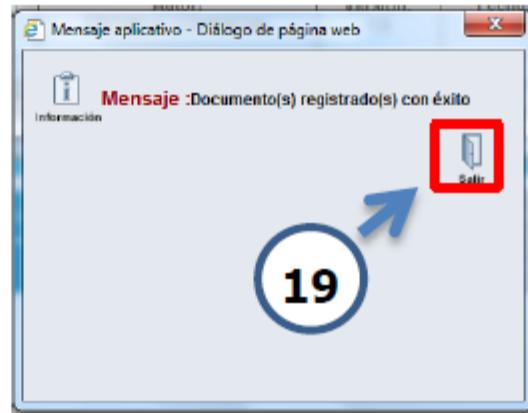
16. Damos clic en el botón de documentos.
17. Marcamos los dos que se presentan.
18. Presionamos **Aceptar**.



# CREACIÓN DE CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO

Cnt

19. En el recuadro que se muestra damos clic en **Salir**.



# CREACIÓN DE CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO



20. De regreso a la pantalla a la pantalla de creación, presionamos **Grabar**.
21. Finalmente presionamos **Enviar**.

Screenshot of the 'Crear nuevo servicio (correo)' (Create new service (email)) form in Cnt software.

The form displays the following information:

Trámite #:	5374236	Fecha:	21-09-2015 14:07:45	Productor:	INTER CONEXIÓN O ÚLTIMA MILLA
Estado:	INGRESO	Identificación:	CEO-1715286280	Plen:	1F FAST BOY 2000X500 (2013)
Solic. por:	ECHEVERRIA LOVATO OSCAR ALEXIS	Titular Contrato:	ECHEVERRIA LOVATO OSCAR ALEXIS		

Buttons at the top of the form:

- Envíar (Send) (highlighted with a red box and circled with number 21)
- Imprimir (Print)
- Grabar (Save) (highlighted with a red box and circled with number 20)
- Consultar (Search)
- Documentos
- Eliminar (Delete)
- Agenda
- Documentos
- Sale

Below the buttons, there is a tab labeled 'Activación Servicio' which is selected. The 'Datos para la activación' section shows:

Correo o Hosting:	CORREO
Nuevo Servicio:	correopersonal

The 'Servicio:' dropdown is set to '2001'. The 'Observación:' dropdown is set to 'por pedido del titular'.

Mensaje del sistema (System message):

Mensaje: El servicio: correopersonal fue creado exitosamente.

Transacción exitosa (Successful transaction): S

At the bottom left, there is a link 'Crea Servicio'.

- De esta manera concluye el proceso de creación un correo electrónico.

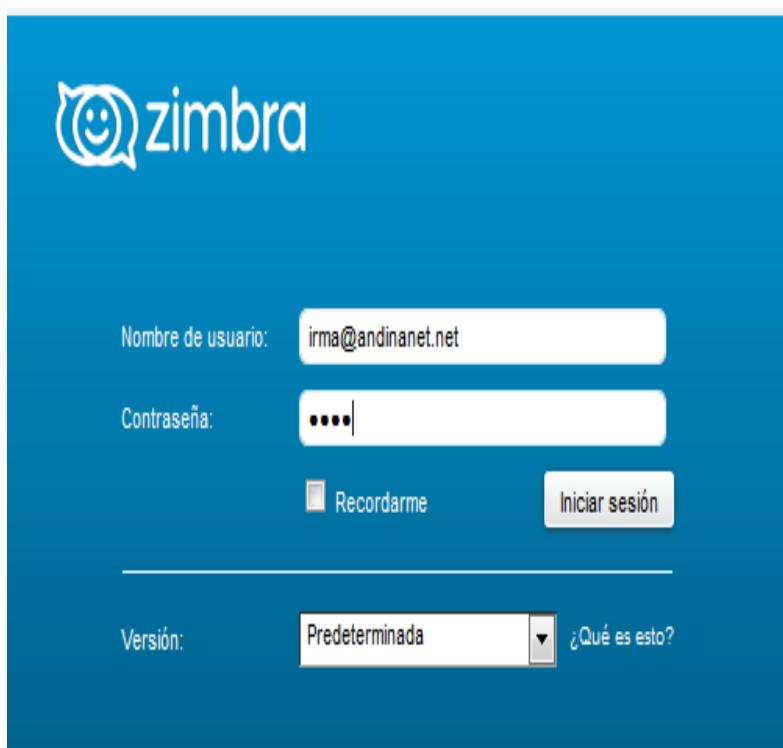
Guía de usuario de creación y cancelación de correo electrónico

# CORREO ELECTRÓNICO

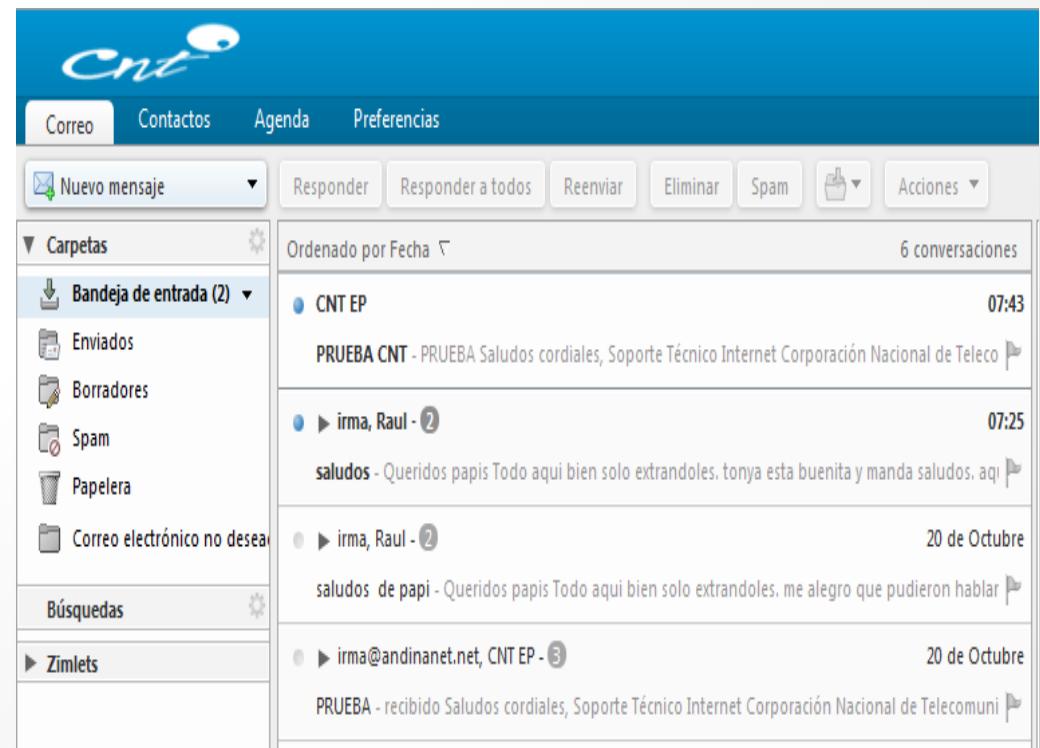


[irma@andinanet.net](mailto:irma@andinanet.net)

irma



The Zimbra login interface features a blue header with the Zimbra logo. Below it, there are two input fields: 'Nombre de usuario:' containing 'irma@andinanet.net' and 'Contraseña:' with a redacted password. To the right of these are two buttons: 'Recordarme' and 'Iniciar sesión'. At the bottom left, there's a 'Versión:' dropdown set to 'Predeterminada' with a help link '¿Qué es esto?'. A small red exclamation mark icon is positioned next to the dropdown.



The Cnt email inbox interface has a dark blue header with the Cnt logo and navigation tabs: 'Correo', 'Contactos', 'Agenda', and 'Preferencias'. On the left is a sidebar with 'Carpetas' (Bandeja de entrada, Enviados, Borradores, Spam, Papelera, Correo electrónico no deseado), 'Búsquedas', and 'Zimlets'. The main area shows an inbox with 6 conversations. The first message is from 'CNT EP' at 07:43, subject: 'PRUEBA CNT - PRUEBA Saludos cordiales, Soporte Técnico Internet Corporación Nacional de Telecomunicaciones'. The second message is from 'irma, Raul' at 07:25, subject: 'saludos - Queridos papis Todo aqui bien solo extrandoles. tonya esta buenita y manda saludos. aqí'. The third message is from 'irma, Raul' at 20 de Octubre, subject: 'saludos de papi - Queridos papis Todo aqui bien solo extrandoles. me alegra que pudieron hablar'. The fourth message is from 'irma@andinanet.net, CNT EP' at 20 de Octubre, subject: 'PRUEBA - recibido Saludos cordiales, Soporte Técnico Internet Corporación Nacional de Telecomunicaciones'.

Origen	Mensaje	Fecha
CNT EP	PRUEBA CNT - PRUEBA Saludos cordiales, Soporte Técnico Internet Corporación Nacional de Telecomunicaciones	07:43
irma, Raul	saludos - Queridos papis Todo aqui bien solo extrandoles. tonya esta buenita y manda saludos. aqí	07:25
irma, Raul	saludos de papi - Queridos papis Todo aqui bien solo extrandoles. me alegra que pudieron hablar	20 de Octubre
irma@andinanet.net, CNT EP	PRUEBA - recibido Saludos cordiales, Soporte Técnico Internet Corporación Nacional de Telecomunicaciones	20 de Octubre

# ENVÍO Y RECEPCIÓN DE CORREOS DESDE ZIMBRA A HOTMAIL



Cnt

Correo Contactos Agenda Preferencias PRUEBA CNT X

Enviar Cancelar Guardar borrador Abc Opciones ▾

Para: CNT EP X

CC:

Asunto: PRUEBA CNT

Adjuntar Consejo: arrastra y suelta archivos desde tu escritorio para añadir archivos adjuntos a este mensaje.

Serif 3 (12pt) A ab I U ABC

PRUEBA

Outlook.com + Nuevo

Buscar en el correo Ver: Todos Organizar por ▾

Carpetas Bandeja de entrada 10

ARCHIVOS ADJUNTOS

archivos ya leidos

soluciones

Archivo

Correo no deseado

irma@andinanet.net 7:48  
PRUEBA CNT

COM CNT CORPORATIVO 20/10/2015  
RE: Revision de Camaras y Antenas

gestionempresarial@and... 20/10/2015  
Prueba envio correo

Irene Proano 20/10/2015  
RV: Revision de Camaras y Antenas

Haz clic en un mensaje p...  
Este mensaje en blanco ayuda a pro...

# ENVÍO Y RECEPCIÓN DE CORREOS DESDE HOTMAIL A ZIMBRA



The screenshot shows an Outlook.com email window. The recipient's information is visible on the left, and the message body contains a large redacted area. Below the redacted area, there is a signature block with contact information and a logo.

Para: [irma@andinanet.net](mailto:irma@andinanet.net)

cc cco

PRUEBA CNT

PRUEBA

Saludos cordiales,

**Soporte Técnico Internet**  
Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT-EP.  
Tel: + (593) 1800 100-100 opc 1 opc 1  
[www.cnt.gob.ec](http://www.cnt.gob.ec)  
Quito - Ecuador

The screenshot shows the CNT Email application interface. The top navigation bar includes links for Correo, Contactos, Agenda, and Preferencias. On the left, a sidebar lists 'Carpetas' (Bandeja de entrada, Enviados, Borradores, Spam, Papelera, Correo electrónico no deseado) and 'Búsquedas'. The main content area displays an inbox titled 'Ordenado por Fecha' with 6 conversations. The messages are as follows:

- CNT EP - PRUEBA CNT - PRUEBA Saludos cordiales, Soporte Técnico Internet Corporación Nacional de Telecomunicaciones
- irma, Raul - saludos - Queridos papis Todo aqui bien solo extrandoles. tonya esta buenita y manda saludos. aqui
- irma, Raul - saludos de papi - Queridos papis Todo aqui bien solo extrandoles. me alegra que pudieron hablar
- irma@andinanet.net, CNT EP - PRUEBA - recibido Saludos cordiales, Soporte Técnico Internet Corporación Nacional de Telecomunicaciones

Each message has a small icon next to it, such as a blue circle for CNT EP or a person icon for the others.

# FORMATO PARA ESCALAR LA CUENTA DE CORREO



Cuenta:	usuario_correo	Contraseña:	contraseña_correo
Problema:	No puede recibir correos.		
Observaciones	Cliente puede enviar correos con normalidad desde Zimbra.		

Manual de Configuración de [Outlook](#) 2007-2010

Manual de [cambio](#) de contraseña de cuentas de correo electrónico

# ONT'S REPORTADAS A LA HERRAMIENTA UMP – TR069



A screenshot of a web-based login interface for the Unified Management Platform (UMP). The interface has a light blue header bar. Below it, the UMP logo (a yellow square with a white 'n' icon) and the text 'USERNAME' are visible. A text input field contains the value 'capacitacion'. To the right of the input field is a dropdown menu showing 'EN'. Below the input field is a password input field containing '\*\*\*\*\*'. At the bottom of the form is a yellow 'Log in' button. At the very bottom of the page, a small footer text reads 'Unified Management Platform Version: 18.05-98'.



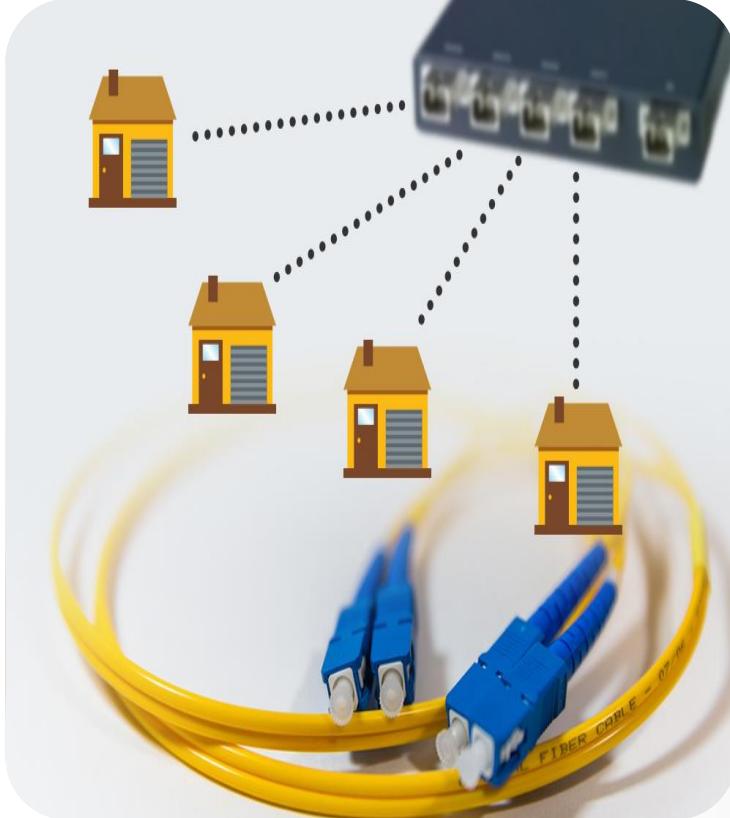
Elaborado por:  
Karolina Cortez  
Johanna Reinoso

Revisado por:  
Cinthya Enriquez  
Autorizado por:  
Paul Guapulema

SOPORTE A LA OPERACIÓN

Septiembre-2018

# OBJETIVO



Establecer el flujo de trabajo y proceso del soporte de primer nivel, sobre los servicios masivo en tecnología GPON, mediante la sincronización de las diferentes ONT's registradas en la herramienta web UMP TR069, que auténtica en los distintos BRAS a nivel nacional.

# TERMINOLOGÍAS



**ONT:** Es un dispositivo que sirve como punto de terminación de red entre el bucle local de la compañía y el cableado de la instalación del cliente.



**HUAWEI:** Es una empresa privada multinacional china de alta tecnología especializada en investigación y desarrollo, producción electrónica y marketing de equipamiento de comunicaciones.



**FIBERHOME:** Es un fabricante líder de productos y proveedor de soluciones en el campo de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones

# ONT HUAWEI



ONT HUAWEI  
HG8245

ONT HUAWEI  
HG8245H



# ONT FIBERHOME

Cnt

ONT AN5506-04-FS



ONT AN5506-04-FAT

# ONT NO REGISTRADA EN HERRAMIENTA UMP –TR069



El modelo de ONT, que no se encuentra registrada en la herramienta UMP – TR069, es el equipo **HUAWEI HG8245**

Screenshot of the CNT UMP (Gestión de los dispositivos) interface showing the search results for an unregistered device.

The search results table shows the following data:

SIM	USUARIO	IDENTITY	MAC ADDF	SERIAL NU
20262161...	<a href="#">00259E-48...</a>	F898EFAA...	485754432...	
20259814...	<a href="#">00259E-48...</a>	F898EF95...	485754432...	
20260879...	<a href="#">00259E-48...</a>	F898EF94...	485754432...	
20261821...	<a href="#">00259E-48...</a>	F898EF8F...	485754432...	

**Equipment Details:**

- Model:** HG8245
- Identity:** 00259E-48...
- Serial Number:** 485754432...
- WPS LED:** On
- WLAN LED:** On
- USB LED:** Off
- TEL2 LED:** Off
- TEL1 LED:** On
- LAN4 LED:** Off
- LAN3 LED:** On
- LAN2 LED:** Off
- LAN1 LED:** Off
- LOS LED:** Off
- PON LED:** Off
- POWER LED:** On

# ONT NO REGISTRADA EN HERRAMIENTA UMP –TR069



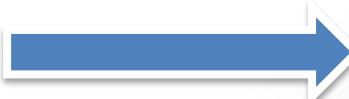
Para realizar el soporte de primer nivel, considerar que la **ONT HG8245**, no se encuentra registrada en la herramienta UMP por tal motivo si es necesario realizar una configuración PPPoE, se debe ingresar a la **IP 192.168.100.1** con las credenciales asignadas al equipo.



# CONFIGURACIÓN DE ONT HG8245



1. Ingrese la dirección IP del CPE (IP de gestión: 192.168.100.1)



Esta dirección IP se la dicta al cliente mediante un navegador (Mozilla, Chrome, Explorer, Safari, etc)

2. Ingrese el usuario (asignado) y contraseña (asignada), luego presione Aceptar.



# CONFIGURACIÓN USUARIO PPPOE HG8245



3. Dentro de la interface WAN, escoja la opción Internet, después valida sobre la pantalla las configuraciones Encapsulación y la configuración de usuario PPPoE (Username) y contraseña (Password) y finalmente para guardar los cambios dar clic en APPLY.

The screenshot shows the HG8245 WAN Configuration page. The 'WAN' tab is selected. A callout bubble '1. Damos un clic en WAN' points to the 'WAN' tab. Another callout bubble '2. Damos un clic en la opción Internet para que se nos habilite la información' points to the 'Internet' radio button under 'Encapsulation mode'. A callout bubble 'Encapsulación PPPoE' points to the 'PPPoE' radio button. A callout bubble 'Configuración Usuario y contraseña PPPoE' points to the 'User name' and 'Password' fields, both of which are highlighted with red boxes. A callout bubble 'Guardar Cambios' points to the 'Apply' button at the bottom. The main table shows two connections: '1\_VOIP\_R\_VID\_10' and '2\_INTERNET\_R\_VID\_20', both set to VLAN 20 and Protocol Type IPv4. The 'Basic Information' section includes fields for Enable WAN, Encapsulation mode (set to PPPoE), Protocol type (IPv4), WAN mode (Route WAN), Service type (INTERNET), and various network parameters like VLAN ID, 802.1p, MRU, User name, and Password.

	Connection Name	VLAN/Priority	Protocol Type
<input type="checkbox"/>	1_VOIP_R_VID_10	10/0	IPv4
<input checked="" type="checkbox"/>	2_INTERNET_R_VID_20	20/0	IPv4

**Basic Information**

Enable WAN:

Encapsulation mode:  IPoE  PPPoE

Protocol type: IPv4

WAN mode: Route WAN

Service type: INTERNET

Enable VLAN:

VLAN ID: 20 (1-4094)

802.1p: 0

MRU: 1492 (1-1540)

User name: 201858885@fastboy.com.ec (0-63)Characters

Password: ..... (0-63)Characters

Binding options:  LAN1  LAN2  LAN3  LAN4  SSID1  SSID2  SSID3  SSID4

IP acquisition mode:  Static  DHCP  PPPoE

Enable NAT:

Dialing method: Automatic

Multicast VLAN ID: (1-4094)

Buttons: Apply, Cancel

Copyright © Huawei Technologies Co., Ltd. 2009-2016. All rights reserved.

# CONFIGURACIÓN WIFI HG8245



4. Se debe dar clic en WLAN, para la configuración WIFI del cliente y una vez que se configura el nombre de la red inalámbrica (SSID Name), se configura la contraseña WIFI en el panel (WPA-PreSharedkey), por último damos clic en APPLY.

Verificamos que este botón esté activo

Nombre de la red WIFI

Contraseña clave WIFI

Botón donde se guarda los cambios realizados

On this page, you can set the WLAN parameters, including the WLAN switch, SSID configuration and channel selection.

Enable WLAN

Basic Configuration

SSID Index	SSID Name	SSID State	Associated Device Number	Broadcast SSID	Security Configuration
1	WHAT IS UP	Enable	32	Enable	Configured

SSID Configuration in Detail

SSID Name: WHAT IS UP \* (1-32 characters)

Enable SSID:

Associated Device Number: 32 \* (1-32)

Broadcast SSID:

WMM Enable:

Authentication Mode: WPA2 Pre-Shared Key

Encryption Mode: AES

WPA PreSharedKey: ..... Hide \*(8-63 ASCII characters or 64 hexadecimal digits)

WPA Group Rekey Interval: 3600 \*s(600-86400)

WPS Enable:

WPS Mode: PBC

PBC: WPS Start

Apply Cancel

# VERIFICACIÓN DE PARÁMETROS ÓPTICOS HG8245 - HG8245 H



3. Para verificar los parámetros ópticos se debe dar clic en STATUS dentro de esta opción nos ubicamos en Optical Information, aquí se podrá visualizar los parámetros de línea, en lo cual debe considerar Rx = -13 hasta -25 (dBm); Tx = 0,5 hasta 5 (dBm); Temperatura = < 60°.

The screenshot shows the HG8245 web interface. The left sidebar has a red border around the "Optical Information" link. The main content area shows a table of optical parameters with a red border around the first three rows. A callout bubble on the right side contains the allowed parameter ranges.

	Current value	Referenced value
Optical Status:	auto	auto
Tx Optical Power:	2.24dBm	0.5 — 5dBm
Rx Optical Power:	-16.58dBm	-27 — -8dBm
Transceiver Voltage:	3312mV	3100 — 3500mV
Bias Current:	31mA	0 — 90mA
Transceiver Temperature:	52°C	-10 — 85°C

Parámetros ópticos  
Rx = -13 hasta -25 (dBm)  
Tx = 0,5 hasta 5 (dBm)  
Temperatura = < 60°

# ONT's REGISTRADAS EN HERRAMIENTA UMP –TR069



Los modelos de ONT, que se encuentran registradas en la herramienta UMP – TR069, son los equipos : **HG8245H - AN5506-04-FS - AN5506-04-FAT**

The screenshot displays three tables of registered devices in the Cnt UMP - TR069 interface. Each table has columns for SIM, USUARIO, IDENTITY, MAC ADDR, SERIAL NL, MODEL, BRAS, IP PÚBLIC., IPV4 PRIVA, SOFTWARE, DNS\_WAN, and CREATION DATE.

- Top Table (HG8245H):** Shows two entries. The first entry has MODEL: HG8245H. A red arrow points from the search bar "HG8245H" to this cell.
- Middle Table (AN5506-04-FS):** Shows two entries. The second entry has MODEL: AN5506-04-FS. A green arrow points from the search bar "AN5506-04-FS" to this cell.
- Bottom Table (AN5506-04-FAT):** Shows two entries. The second entry has MODEL: AN5506-04-FAT. A blue arrow points from the search bar "AN5506-04-FAT" to this cell.

Advanced	HG8245H	Equipo registrado	Select filter	Elementos por página	50	Empezado desde:	1				
SIM	USUARIO	IDENTITY	MAC ADDR	SERIAL NL	MODEL	BRAS	IP PÚBLIC.	IPV4 PRIVA	SOFTWARE	DNS_WAN	CREATION DATE
20264661...	<a href="#">00259E-48...</a>	F898EF91...	485754432...	HG8245H	UIOINQR03	190.152.83...	10.69.117.29	V3R017C1...	200.107.10...	2018	
20261866...	<a href="#">00259E-48...</a>	F898EF91...	485754432...	HG8245H	UIOINQR03	190.152.81...	10.69.249.2	V3R017C1...	200.107.10...	2018	

Advanced	AN5506-04-FS	Equipo registrado	Select filter	Elementos por página	50	Empezado desde:	1				
SIM	USUARIO	IDENTITY	MAC ADDR	SERIAL NL	MODEL	BRAS	IP PÚBLIC.	IPV4 PRIVA	SOFTWARE	DNS_WAN	C
20231041...	<a href="#">000AC2-F...</a>	BCC00F94...	fhtt1094c...	AN5506-04-FS	GYECNTR03	181.112.85...	10.189.151...	RP2649	200.107.10...		
20232908...	<a href="#">000AC2-F...</a>	BCC00F94...	fhtt109473d0	AN5506-04-FS	UIOINQR03	190.152.23...	10.69.14.18	RP2649	200.107.10...		

Advanced	AN5506-04-FAT	Equipo registrado	Select filter	Elementos por página	50	Empezado desde:	1				
SIM	USUARIO	IDENTITY	MAC ADDR	SERIAL NL	MODEL	BRAS	IP PÚBLIC.	IPV4 PRIVA	SOFTWARE	DNS_WAN	C
20234870...	<a href="#">000AC2-F...</a>	BCC00F95...	fhtt10952...	AN5506-04-FAT	AMBSURB01	186.47.137...	10.39.154....	RP2641	200.107.10...		
20243942...	<a href="#">000AC2-F...</a>	BCC00FB9...	fhtt10b9fd20	AN5506-04-FAT	AMBSURB01	186.46.226...	10.31.15.112	RP2641	200.107.10...		

# ONT's REGISTRADAS EN HERRAMIENTA UMP -TR069



Es importante sincronizar y actualizar la ONT, para visualizar datos reales en la opción WAN STATUS.

Resumen del dispositivo

Identity 000AC2-FHTT10955228 Software version RP2641 Uptime 2 day(s), 02:59:56 IPv4 Private 10.39.154.200  
Manufacturer Fiberhome Telecommunic... Creation time 2017.08.30 14:59:34 comprobado: 2018.08.29 02:51:24 MAC BCC00F95522B  
Product ONU\_AN5506-04-FAT Last visit time 2018.09.24 14:34:08 Node Affinity vmltr69arb02-64307 Username 202348705@fastboy.com.ec  
Modelo AN5506-04-FAT Dialect cwmmp.default Access Comprobar el acceso IPv6 2800:370:db5:sab7:2960:...  
Serial number fhtt10955228 IPv4 NAT 186.47.137.236 Status Sesión terminada BRAS AMBSURB01

Recordar:  
Se debe sincronizar y actualizar la ONT, para visualizar datos reales

Acciones

WAN Status

GPON Stats		Transfer stats (received)		Transfer stat	
BiasCurrent	20.60	BytesReceived	225079812	BytesSent	76258213
RXPower	-16.07	PacketsReceived	725983	PacketsSent	449973
Status	Up	RBroadcastPackets	2062	SBroadcastP	6705
SupplyVoltage	3.21	RMulticastPackets	6077	SMulticastP	8945
TXPower	3.18	RUnicastPackets	717827	SUnicastP	434311
TransceiverTemperature	59.12				

Alertas

Parámetros Ópticos

Recepción (Rx): -13 hasta -28 dbm  
Transmisión (Tx): 0,5 hasta 5 dbm  
Temperatura : <=60°

Panel

Monitoring

Acciones

Ajustes del dispositivo

Diagnósticas rápidas

Copia de seguridad

Tareas del dispositivo

Refresh

# EQUIPOS CONECTADOS EN LA RED MEDIANTE WLAN - LAN



Dentro de la pestaña **Ajustes del dispositivo** en Estadísticas de Transmisión, se puede observar el tráfico de los equipos que se encuentran conectados mediante red WLAN y LAN .

The screenshot shows a network management interface with the following details:

**Device Information:**

- Identity: 000AC2-FHTT10955228
- Software version: RP2641
- Uptime: 2 day(s), 02:59:56
- IPv4 Private: 10.39.154.200
- Manufacturer: Fiberhome Telecommunic...
- Creation time: 2017.08.30 14:59:34
- comprobado: 2018.08.29 02:51:24
- MAC: BCC00F95522B
- Product: ONU\_AN5506-04-FAT
- Last visit time: 2018.09.24 14:34:08
- Node Affinity: vmltr69arb02-64307
- Username: 202348705@fastboy.com.ec
- Modelo: AN5506-04-FAT
- Dialect: cwmmp.default
- Access: Comprobar el acceso
- Serial number: fhtt10955228
- IPv4 NAT: 186.47.137.236
- Status: Sesión terminada
- IPv6: 2800:370:d6:5ab7:2960:...
- BRAS: AMBSURB01

**Left Sidebar (Ajustes del dispositivo selected):**

- Panel
- Monitoring
- Acciones
- Ajustes del dispositivo** (selected)
- Diagnósticas rápidas
- Copia de seguridad
- Tareas del dispositivo

**Top Navigation Bar:**

- Resultados del análisis WiFi
- Transmisión
- WAN Status
- DHCP
- Estadísticas de transmisión** (selected)
- WAN
- Ajustes básicos del WiFi

**Bottom Right Actions:**

- Guardar
- Revertir

**Statistics Summary:**

Medición	Valor
Cantidad de paquetes recibidos	449.9 k
Cantidad de bytes recibidos	725.3 k

**WLAN Interface Statistics:**

Métrica	Valor
Número de asociaciones	0
Cantidad de bytes recibidos	855.3 MB
Cantidad de bytes enviados	2.9 GB
Cantidad de paquetes recibidos	4.6 M
Cantidad de paquetes enviados	11.5 M

**LAN Interface Statistics:**

Interfaz	Métrica	Valor
1	Cantidad de bytes enviados	1.4 GB
1	Cantidad de bytes recibidos	474.9 MB
1	Cantidad de paquetes enviados	3.0 M
1	Cantidad de paquetes recibidos	3.6 M

# EQUIPOS CONECTADOS EN LA RED MEDIANTE WLAN - LAN



Dentro de la pestaña **Ajustes del dispositivo** en Ajustes WIFI, se puede realizar cambios de usuario, password de red WIFI.

Resumen del dispositivo

Gestión de los dispositivos > DMC (000AC2-FHTT1096FF78)

Identity 000AC2-FHTT1096FF78	Software version RP2639	Uptime 0 day(s), 17:19:00	IPv4 Private 10.69.86.99
Manufacturer Fiberhome Telecommunic...	Creation time 2017.11.29 12:12:53	comprobado: 2018.09.25 02:03:35	MAC BCC00F96FF7B
Product ONU_AN5506-04-FAT	Last visit time 2018.09.28 17:20:13	Node Affinity vmltr69ope01-49639	Username 202429140@fastboy.com.ec
Modelo AN5506-04-FAT	Dialect cwmp.default	Access Comprobar el acceso	IPv6 2800:370:bf:2e1b:9c85:...
Serial number fhtt1096ff78	IPv4 NAT 181.113.100.128	Status Sesión terminada	BRAS UIOINQR03

Acciones

WAN Status DHCP Estadísticas de transmisión WAN Ajustes básicos del WiFi Estado Ajustes VoIP Ajustes WiFi

Panel Monitoring Acciones Ajustes del dispositivo Diagnósticas rápidas Copia de seguridad Tareas del dispositivo Configuración de red WiFi

Acciones Guardar Revertir

Configuración WLAN

1 2 3 4 5 6 7 8

Básicos

Estado: Up  
Activar la interfaz: checked  
SSID: Monica Rubio  
Clave de seguridad WPA/WPA2: \*\*\*\*

Avanzados

Radio activada: checked  
Tipo de protección: WPA y WPA2  
Estándar: n  
TransmitPower: 100  
Canal: 1  
AutoChannelEnable: true

Configuración detallada de WPA

Modos de encriptación WPA: TKIPandAESEncryption  
Modos de autenticación WPA: PSKAuthentication

Configuración detallada de WPA2

Modo de encriptación WPA2 (IEEE11i): TKIPandAESEncryption  
Modo de autenticación WPA2 (IEEE11i): PSKAuthentication

Configuración WLAN

1 2 3 4 5 6 7 8

Básicos

Estado: Up  
Activar la interfaz: checked  
SSID: Monica Rubio  
Clave de seguridad WPA/WPA2: \*\*\*\*

Avanzados

Radio activada: checked  
Tipo de protección: WPA y WPA2  
Estándar: n  
TransmitPower: 100  
Canal: 1  
AutoChannelEnable: true

Configuración detallada de WPA

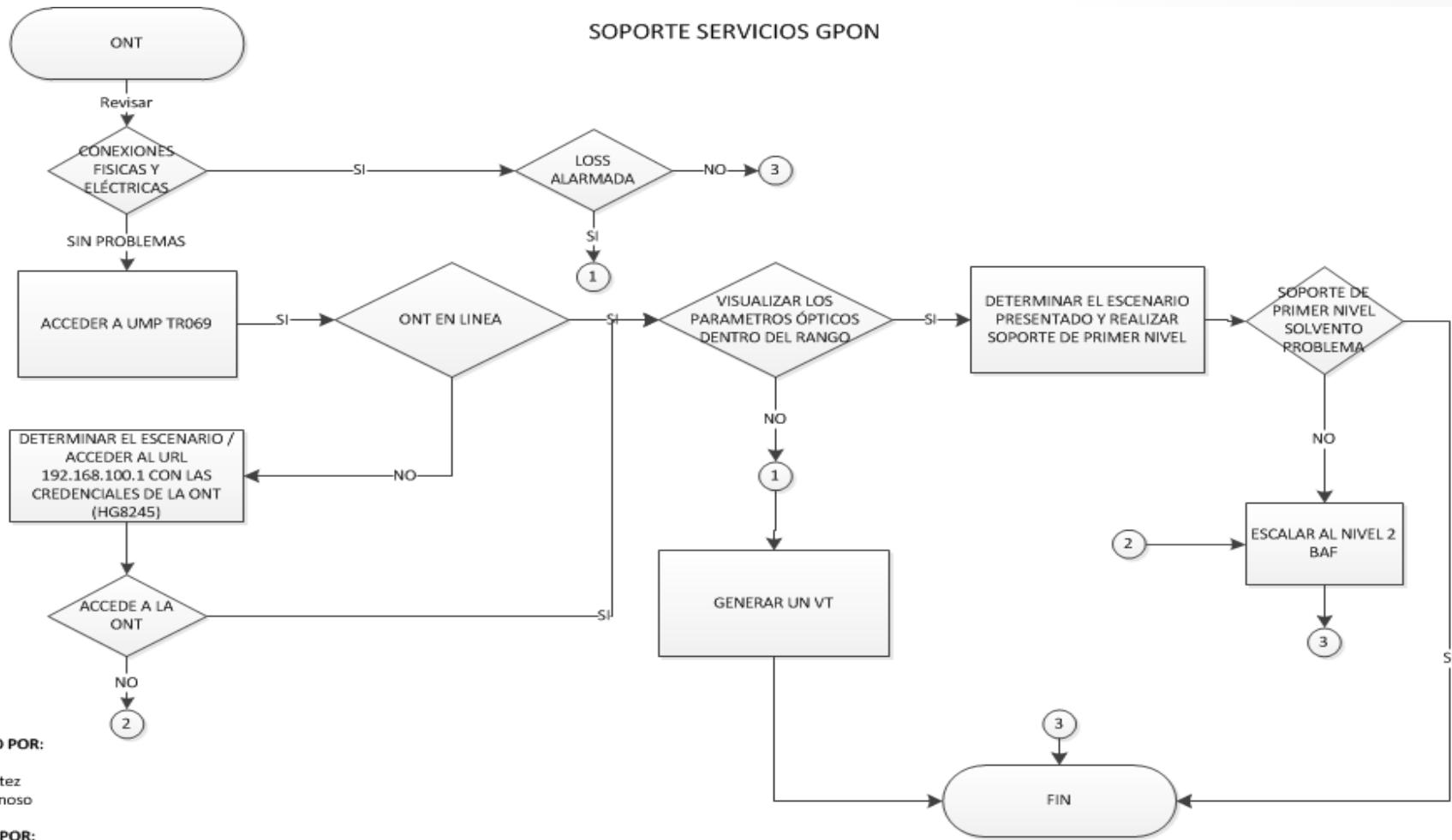
Modos de encriptación WPA: TKIPandAESEncryption  
Modos de autenticación WPA: PSKAuthentication

Configuración detallada de WPA2

Modo de encriptación WPA2 (IEEE11i): TKIPandAESEncryption  
Modo de autenticación WPA2 (IEEE11i): PSKAuthentication

# FLUJO DE TRABAJO

Cnt



# PROCESO



Campo de entrada	Validaciones	Proceso	Se solveto el problema	Acción	
Estado de la ONT	Conexiones de la ONT	Revisar conexiones física y eléctricas	SI	Confirma con el cliente operatividad del servicio	
			NO	Generar visita Técnica	
UMP TR069	Si la ONT en línea	Parámetros ópticos dentro de los rangos	SI	Confirma con el cliente operatividad del servicio	
			NO	Generar visita Técnica	
	Parámetros ópticos correctos, determinar escenario		SI	Realizar soporte de primer nivel, se solveto el problema, confirmar operatividad con el cliente.	
			NO	Realizar soporte de primer nivel, si NO se solventó el problema, escalar al segundo nivel.	
	Si la ONT no sincroniza	Determinar escenario / acceder al URL 192.168.100.1, con las credenciales ( usuario: root, password: admin)	NO ACCEDE	Escalar al segundo nivel.	
	SI ACCEDE	Si el soporte de primer nivel solvento el problema, confirmar operatividad con el cliente. Si el soporte de primer nivel NO solvento el problema, escalar al al segundo nivel.			

# Configuración Modems – ONT's

CNT



SAC- SOPORTE TÉCNICO

Quito – Septiembre 2018

# TERMINOLOGIA



**CPE:** CPE (Equipo Local del Cliente): es un dispositivo cuya función principal es originar, enrutar o hacer la terminación de una comunicación. Los CPE son unidades terminales localizadas en el lado del suscriptor y que se encuentran conectadas con el canal de comunicaciones del proveedor.



**Atenuación.**- La atenuación es la perdida de la potencia de una señal.



**RUIDO.**- Toda señal indeseada que se inserta entre el emisor y el receptor de una señal dada.



**DNS** son las iniciales de **Domain Name System** (sistema de nombres de dominio), este sistema es la base actual del funcionamiento de internet y se encarga de Traducir los nombres de dominios de la web a la IP del ordenador donde está alojada la página que estás buscando por internet.

# EQUIPOS CON TÉCNOLOGÍA COBRE



MODELO HG520



MODELO HG530



MODELO HG531s V1



MODELO HG532s



MODELO HG532c



MODELO HG110



MODELO HG110-D



MODELO HG658



MODELO HG150



MODELO RTSA04N



MODELO ZTE H108N V2.5



MODELO ZTE H267n V1 1



# EQUIPOS CON TÉCNOLOGÍA GPON



MODELO HG8245



MODELO HG8245H



MODELO AN5506-04-FS



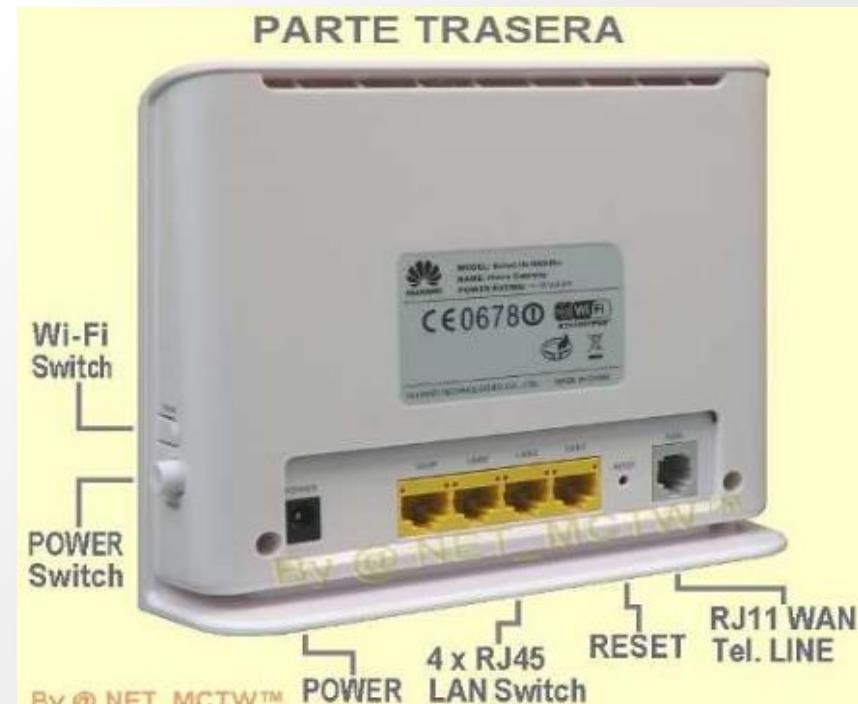
MODELO AN5506-04-FAT



# Modelo HG520 c – HG530



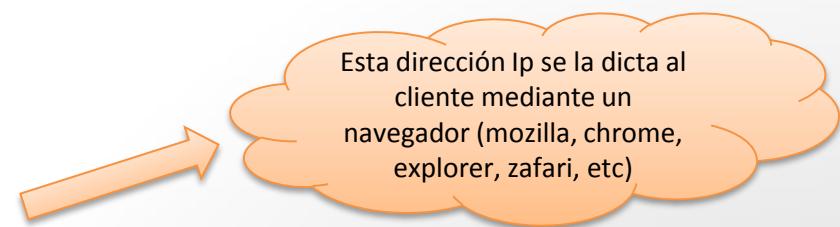
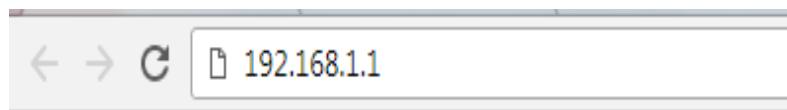
- Disponer de una guía para la configuración del Modem HG520c – HG530, para clientes que disponen del servicio de banda ancha fija de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, con la finalidad de que sea un medio de gestión para los Rac's (representantes de atención al cliente).



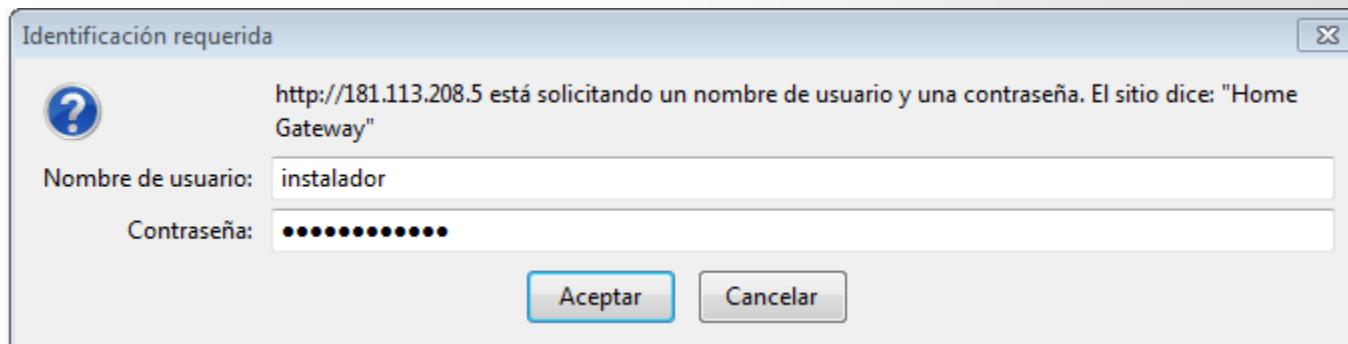
# CONFIGURACIÓN DE MODEM HG520 c – HG530



1. Ingrese la dirección IP del CPE (IP de gestión: 192.168.1.1)



2. Ingrese el usuario (instalador) y contraseña (.corporacion / cnt2016admin), luego presione Aceptar.



# CONFIGURACIÓN USUARIO PPPOE HG520 c – HG530



3. Dentro de la interfaz WEB del CPE escoja la opción BASIC, después escoja la opción WAN Setting, en la cual se nos habilita la pantalla de configuración en el que debemos configurar usuario PPPoE (Username) y contraseña (Password) y finalmente para guardar los cambios dar clic en SUBMIT.

The screenshot shows the configuration interface for an EchoLife HG520c router. The left sidebar menu includes options like Status, Basic (selected), Advanced, and Tools. The main content area is titled "Achieving Together" and contains several configuration sections:

- WAN Setting:** This section is highlighted with a red box. It includes fields for PVC (set to 1), VPI (0), VCI (35), Active (Yes), Mode (Routing), Encapsulation (PPPoE), and Multiplex (LLC).
- Login Information:** This section is highlighted with a red box. It includes fields for Service Name (empty), Username (200458311@fastboy.com.ec), Password (redacted), and PPP Authentication (AUTO).
- RIP:** This section includes fields for RIP (Enable selected), RIP Version (RIP-1), and RIP Direction (BOTH).

At the bottom right of the configuration area is a blue "Submit" button, which is also highlighted with a red box.

# CONFIGURACIÓN WIFI MODELO HG520 c – HG530



- Se debe dar clic en Wireless Lan, para la configuración WIFI del cliente y una vez que se configura el nombre de la red inalámbrica (SSID), se configura la contraseña de su WIFI en (Pre-Shared-Key) dar clic en submit.

The screenshot shows the EchoLife HG520c web interface. On the left, a sidebar menu lists several options: Status, Basic (which is selected and highlighted with a red box), Advanced, and Tools. Under the Basic section, there are links for ADSL Mode, WAN Setting, LAN Setting, DHCP, NAT, IP Route, Wireless Lan (which is also highlighted with a red box), ATM Traffic, and Tools. The main content area is titled "Achieving Together" and contains a "Wireless Lan" configuration page. This page has two main sections: "Wireless Setting" and "Advanced Setting". In the "Wireless Setting" section, the "Access Point" is set to "Enable". The "Channel ID" dropdown is set to "ECUADOR" and "Channel11 2462MHz", with "Current Channel: 11". A note states: "(If you select Auto Channel Select, it need to reboot CPE after submitting settings!)". The "SSID Number" is set to "1" and the "SSID Index" is set to "1". The "SSID" field contains "MERCY ZUNIGA". The "Broadcast SSID" is set to "Yes". The "Authentication Type" is set to "WPA-PSK". In the "WPA-PSK" section, the "Encryption" is set to "AES" and the "Pre-Shared Key" is "blanca1982". A note specifies: "(8~63 ASCII characters or 64 Hex string)". At the bottom of the page is a "Submit" button, which is also highlighted with a red box. Three callout bubbles provide additional information: one points to the "canal" setting with the text "Nombre de la red WIFI"; another points to the "Pre-Shared Key" field with the text "Contraseña WIFI"; and a third points to the "Submit" button.

# VERIFICACIÓN DE PARÁMETROS DE LÍNEA MODELO HG520 c – HG530



- Para verificar los parámetros de línea se debe dar clic en STATUS dentro de esta opción dar un clic en System Information aquí se podrá visualizar los parámetros de línea, en lo cual debe considerar que el ruido sea  $\geq 14$  db y la atenuación  $\leq 40$  db (decibelios).

The screenshot shows the EchoLife HG520c web interface. On the left, a sidebar menu includes 'Status' (selected), 'System information', 'Service information', 'Statistics', 'Basic', 'Advanced', and 'Tools'. The main content area has a header 'Achieving Together' and displays two tables of system and ADSL parameters.

Software Release	V100R001B022 Ecuador
Firmware Release	3.10.29.0-1.0.7.0
Batch Number	RTC10P2.022.310290
Release Date	2009/09/10

ADSL	Description
ADSL State	Show Time
Data Path	Interleaved
Operation Mode	G.dmt.bisplus
Max. Bandwidth Down/Up(kbps)	11720 / 1111
Bandwidth Down/Up(kbps)	1248 / 310
SNR Margin Down/Up(dB)	25.1 / 30.3
Attenuation Down/Up(dB)	26.9 / 20.4
Power Down/Up(dBm)	5.3 / 11.3
CRC Down/Up	1/ 0
FEC Down/Up	283 / 5

# VERIFICACIÓN DE DNS MODELO HG520 c – HG530



- Para configurar el DNS, se va a la opción de Basic, dar un clic en DHCP, se abre la pantalla de configuración donde procedemos a cambiar el DNS en la línea Primary DNS server y finalmente damos un clic en el botón Submit. Observar la siguiente pantalla. DNS Masivo: 200.107.10.105

**Achieving Together**

**EchoLife HG520c**

**DHCP**

**DHCP Settings**

DHCP	Server ▾
Client IP Pool Starting Address	192.168.1.2
Size of Client IP Pool	5
Primary DNS Server	200.107.10.105
Secondary DNS Server	0.0.0.0
Remote DHCP Server	N/A
DHCP Lease Time	1 Days 0 Hours 0 Min
WAN Primary DNS Server	200.107.10.105
WAN Secondary DNS Server	0.0.0.0

**Ethernet**

Port#	1	2	3	4
-------	---	---	---	---

**WLAN**

SSID#	1
-------	---

**DHCP Table**

Host Name	IP Address	MAC Address
android-5bdfbe18d844103d	192.168.1.2	34:14:5F:02:77:A3
android-a7f57f39a4bb0a79	192.168.1.3	24:4B:81:50:98:4E
User-PC	192.168.1.4	94:39:F5:40:2D:38

# Modelo HG531s V1- HG532s- HG532c



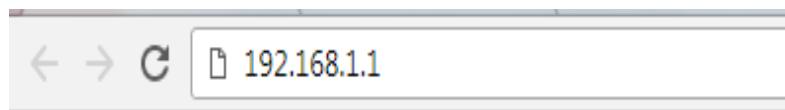
- Disponer de una guía para la configuración del Modem HG531s – HG532s – HG532c, para clientes que disponen del servicio de banda ancha fija de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, con la finalidad de que sea un medio de gestión para los Rac's (representantes de atención al cliente).



# CONFIGURACIÓN DE MODEM HG531s V1- HG532s- HG532c



1. Ingrese la dirección IP del CPE (IP de gestión: 192.168.1.1)



Esta dirección Ip se la dicta al cliente mediante un navegador (mozilla, chrome, explorer, safari, etc)

2. Ingrese el usuario (instalador) y contraseña (cnt2016admin), luego presione Aceptar.

Home Gateway

Username: instalador

Password: \*\*\*\*\*

Please enter your username and password.

Login Cancel

# CONFIGURACIÓN USUARIO PPPOE HG531s V1- HG532s- HG532c



- Dentro de la interfaz WEB del CPE escoja la opción BASIC, después escoja la opción WAN, en la cual se nos habilita la pantalla de configuración en el que debemos configurar usuario PPPoE (Username) y contraseña (Password) y finalmente para guardar los cambios dar clic en SUBMIT.

The screenshot shows the 'Basic > WAN' configuration page. The 'WAN Connection' table lists several connections, with 'INTERNET\_TR069\_R\_0\_35' selected. The 'INTERNET\_TR069\_R\_0\_35' configuration panel is expanded, showing various settings. The 'Connection type' dropdown is set to 'PPPoE' (highlighted by a blue box and a callout bubble labeled 'Tipo de Conexión'). The 'Username' field contains '202026388@fastboy.co' and the 'Password' field contains '\*\*\*\*\*' (highlighted by a blue box and a callout bubble labeled 'Contraseña Usuario PPPoE'). The 'Submit' button at the bottom right is also highlighted with a red border.

Name	Connection Type	Connection Status	IP Address	Enable
INTERNET_TR069_R_0_35	PPPoE	Connected	181.211.155.94	1
INTERNET_B_0_36	Bridge	Connected		1
INTERNET_B_0_37	Bridge	Connected		1
INTERNET_B_0_39	Bridge	Connected		1
INTERNET_B_0_40	Bridge	Connected		1
INTERNET_B_0_41	Bridge	Connected		1
ttyUSB0	PPPoE	Disconnected		1

# CONFIGURACIÓN WIFI HG531s V1- HG532s- HG532c



2. Se debe dar clic en WLAN, para la configuración WIFI del cliente y una vez que se configura el nombre de la red inalámbrica (SSID index), se configura la contraseña de su WIFI en (WPA-Pre-Shared-Key) dar clic en apply.

The screenshot shows the configuration interface for a 300Mbps Wireless ADSL2+ Router. The left sidebar has links for Status, Basic (selected), Link Interface, WAN, LAN, WLAN (selected), DSL, Advanced, and Maintenance. The main content area is titled "300Mbps Wireless ADSL2+ Router" and "Basic > WLAN > WLAN". It has tabs for "WLAN" (selected) and "WLAN Filtering". A checkbox "Enable WLAN" is checked. The "WLAN" tab is selected. The "Wireless Settings" section is highlighted with a red border and contains the following fields:

- Mode: 802.11b/g/n
- Region: ECUADOR
- Channel: Auto
- Transmit power: 20 dBm (1-20 dBm)\*
- SSID index: SSID1
- SSID: BERZOSA (highlighted with a blue callout labeled "Nombre de la red Wifi")
- Maximum number of accessing devices: 32
- SSID: (checkboxes: Enable, Hide broadcast, WMM, AP isolation)
- MCS: Auto
- Band width: 20/40 MHz
- Guard interval: Long
- Security: WPA-PSK/WPA2-F (highlighted with a blue callout labeled "Tipo de Seguridad")
- WPA pre-shared key: (redacted)
- WPA encryption: TKIP+AES
- WPS: (checkbox: Enable, PBC)

A "Submit" button is at the bottom right. Three callouts with arrows point to the SSID field, the Security dropdown, and the WPA pre-shared key field respectively, each labeled with its corresponding Spanish name.

# VERIFICACIÓN DE PARÁMETROS DE LÍNEA

## HG531s V1- HG532s- HG532c



3. Para verificar los parámetros de línea se debe dar clic en STATUS dentro de esta opción dar un clic en WAN y aquí se podrá visualizar los parámetros de línea, en lo cual debe considerar que el ruido sea  $\geq 14$  db y la atenuación  $\leq 40$  db (decibelios).

The screenshot shows the 'Status > WAN > DSL' interface of a Cnt router. The left sidebar has links for Status, Device, WAN (highlighted with a red box), LAN, WLAN, Basic, Advanced, and Maintenance. The main area has tabs for Network, DSL (highlighted with a red box), and UMTS. The 'DSL' tab is active, showing the 'Connection Status' and 'Line Status' tables. A red box highlights the 'Line Status' table. Three callout boxes point to specific values: one points to the Upstream max rate (2133 kbit/s) with the text 'Velocidad Configurada'; another points to the Upstream SNR (28.2 dB) and Downstream SNR (30.9 dB) with the text 'Ruido SNR UP-DOWN'; and a third points to the Upstream line attenuation (22.5 dB) and Downstream line attenuation (20.5 dB) with the text 'Atenuación UP-DOWN'.

Connection Status	
DSL synchronization status	Up
DSL up time	03:56:17

Line Status	
Upstream max rate (kbit/s)	2133
Downstream max rate (kbit/s)	9568
Upstream line rate (kbit/s)	633
Downstream line rate (kbit/s)	3755
Line standard	ADSL2(AnnexM)
Channel type	Interleaved
Upstream SNR (dB)	28.2
Downstream SNR (dB)	30.9
Upstream line attenuation (dB)	22.5
Downstream line attenuation (dB)	20.5
Upstream output power (dBmV)	14.9
Downstream output power (dBmV)	18.2
Upstream CRC	92
Downstream CRC	313
Upstream FEC	0
Downstream FEC	5308

# VERIFICACIÓN DE DNS HG531s V1- HG532s- HG532c



4. Para configurar el DNS, se va a la opción de Basic, dar un clic en LAN, se habre una pantalla y damos un clic en DHCP, procedemos a cambiar el DNS en la línea Primary DNS server address y finalmente damos un clic en el botón Submit. Observar la siguiente pantalla. DNS Masivo: 200.107.10.105. “Se recuerda que el DNS por defecto en el módem es el 192.168.1.1”.

Screenshot of the 300Mbps Wireless ADSL2+ Router configuration interface showing the DHCP settings for LAN host and DHCP server.

**Left Sidebar:** Status, Basic (highlighted), Link Interface, WAN, LAN (highlighted), WLAN, DSL, Advanced, Maintenance.

**Top Navigation:** Basic > LAN > DHCP, DHCP tab selected.

**LAN Host Settings:** IP address: 192.168.1.1, Subnet mask: 255.255.255.192, Submit button.

**DHCP Server:** DHCP server:  Enable, Start IP address: 192.168.1.2, End IP address: 192.168.1.62, Lease duration: 1 day, Primary DNS server address: 192.168.1.1 (highlighted with red box and blue callout "DNS por defecto"), Secondary DNS server address: (empty), Submit button.

**IP Address Reserve:** Index, MAC address: (AA:BB:CC:DD:EE:FF), IP address: (X.X.X.X), New, Remove, Help, Submit buttons.

**DHCP Option Pool:** Device type: STB, DHCP Option pool:  Enable, Start IP address: 0.0.0.0, End IP address: 0.0.0.0, DHCP relay:  Enable, Operation:  Set,  Delete,  Update, Submit button.

# Modelo HG110- HG110D



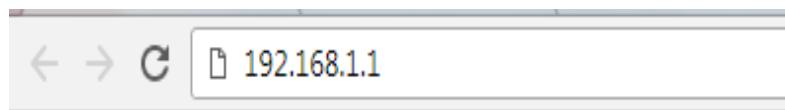
- Disponer de una guía para la configuración del Modem HG110 – HG110D, para clientes que disponen del servicio de banda ancha fija de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, con la finalidad de que sea un medio de gestión para los Rac's (representantes de atención al cliente).



# CONFIGURACIÓN DE MODEM HG110- HG110D



1. Ingrese la dirección IP del CPE (IP de gestión: 192.168.1.1)



Esta dirección Ip se la dicta al cliente mediante un navegador (mozilla, chrome, explorer, safari, etc)

2. Ingrese el usuario (instalador) y contraseña (cnt2016admin), luego presione Aceptar.

The screenshot shows a web-based configuration interface for an ADSL Router. At the top left is the CNT logo. To its right, the text "ADSL Router" is visible. Below this is a login dialog box with a blue header. The dialog contains two input fields: "Username" with the value "instalador" and "Password" with the value "cnt2016admin". At the bottom of the dialog are two buttons: "Login" and "Cancel".

# CONFIGURACIÓN USUARIO PPPOE HG110- HG110D



- Dentro de la interface Setup, escoja la opción Internet, después valida sobre la pantalla las configuraciones ATM, IPV4/IPV6, Encapsulación y la configuración de usuario PPPoE (Username) y contraseña (Password) y finalmente para guardar los cambios dar clic en SAVE.

The screenshot shows the 'Interface Setup' menu with the 'Internet' tab selected. The configuration steps are highlighted with red boxes and blue callout bubbles:

- Configuración ATM**: Shows ATM VC settings for PVC 1, including VPI (0) and VCI (35).
- El protocolo puede estar configurada con cualquier versión, recomendable IPV4/IPV6**: Shows IP Version options (IPv4, IPv4/IPv6, IPv6), with IPv4 selected.
- Tipo de encapsulación**: Shows ISP selection options (Dynamic IP Address, Static IP Address, PPPoA/PPPoE, Bridge Mode), with PPPoA/PPPoE selected.
- Configuración de usuario PPPoE y contraseña**: Shows PPPoE fields (Username: 200228349@andinanet, Password: redacted), Encapsulation (PPPoE LLC), PPP Authentication (AUTO), and Bridge Interface (Activated).

# CONFIGURACIÓN WIFI HG110- HG110D



2. Se debe dar clic en Interface Setup, para la configuración WIFI del cliente y una vez que se configura el nombre de la red inalámbrica (SSID Settings), se configura la contraseña de su WIFI en el panel (WPA-PSK) dar clic en SAVE.

The screenshot shows the CNT router's configuration interface. The top navigation bar includes 'Language' (English, Turkish), 'Logout', and 'ADSL Router'. The main menu has tabs for 'Interface', 'Quick Start', 'Advanced Setup', 'Access Management', 'Maintenance', 'Status', and 'Help'. The 'Interface' tab is selected, with sub-tabs for 'Internet', 'LAN', 'Wireless' (highlighted with a red box), and 'IPv6RD'. The 'Wireless' tab contains 'Access Point Settings' and '11n Settings' sections. The 'SSID Settings' section (highlighted with a red box) is where the 'Nombre de la Red WIFI' (SSID name) and 'Contraseña WI' (WPA-PSK password) are configured. The 'WPA-PSK' section (highlighted with a red box) shows the encryption type set to 'AES' and the pre-shared key field containing '\*\*\*\*\*'. The 'WDS Settings' section at the bottom is also visible.

Access Point :  Activated  Deactivated

Channel : ECUADOR  AUTO  Current Channel : 3

Beacon Interval : 100 (range: 20~1000)

RTS/CTS Threshold : 2347 (range: 1500~2347)

Fragmentation Threshold : 2346 (range: 256~2346, even numbers only)

DTIM : 1 (range: 1~255)

Wireless Mode : 802.11b+g+n

Station Number : 0 (range: 0~31, 0 means no limit)

Channel Bandwidth : 20/40 MHz

Extension Channel : above the control channel

Guard Interval : AUTO

MCS : AUTO

SSID index : 1

PerSSID Switch :  Activated  Deactivated

SSID : MARIA MAYORGA

Broadcast SSID :  Yes  No

Use WPS :  Yes  No

Authentication Type : WPA2PSK

Encryption : AES

Pre-Shared Key :  (8~63 characters or 64 Hex string)

Key Renewal Interval : 3600 seconds (0 ~ 4194303)

WDS Mode :  Activated  Deactivated

WDS Encryption Type : TKIP

WDS Key : 12345678 (8~63 characters or 64 Hex string)

WDS Peer MAC #1 : 00:00:00:00:00:00

WDS Peer MAC #2 : 00:00:00:00:00:00

WDS Peer MAC #3 : 00:00:00:00:00:00

WDS Peer MAC #4 : 00:00:00:00:00:00

# VERIFICACIÓN DE PARÁMETROS DE LÍNEA HG110- HG110D



3. Para verificar los parámetros de línea se debe dar clic en STATUS dentro de esta opción nos ubicamos en ADSL, aquí se podrá visualizar los parámetros de línea, en lo cual debe considerar que el ruido sea  $\geq 14$  db y la atenuación  $\leq 40$  db (decibelios).

The screenshot shows the 'Status' section of the Cnt ADSL Router interface. The 'Status' tab is selected, highlighted with a red box. A callout bubble points to the 'ADSL' section with the text 'Parámetros de Línea SNR - ANT'. The 'ADSL' section is also highlighted with a red box.

**Line Parameters (SNR - ANT):**

	Downstream	Upstream
SNR Margin	7.0 dB	15.0 dB
Line Attenuation	49.5 dB	31.5 dB
Data Rate	256 kbps	608 kbps
MAX Rate	352 kbps	1064 kbps
POWER	11.5 dbm	12.0 dbm

# VERIFICACIÓN DE DNS HG110- HG110D



4. Para configurar el DNS, se va a la opción de Interface Setup, dar un clic en LAN, se abre una pantalla y damos un clic en DNS, procedemos a cambiar el DNS en la línea Primary DNS y finalmente damos un clic en el botón SAVE. Observar la siguiente pantalla. DNS Masivo: 200.107.10.105. “Se recuerda que el DNS por defecto en el módem es el 192.168.1.1”

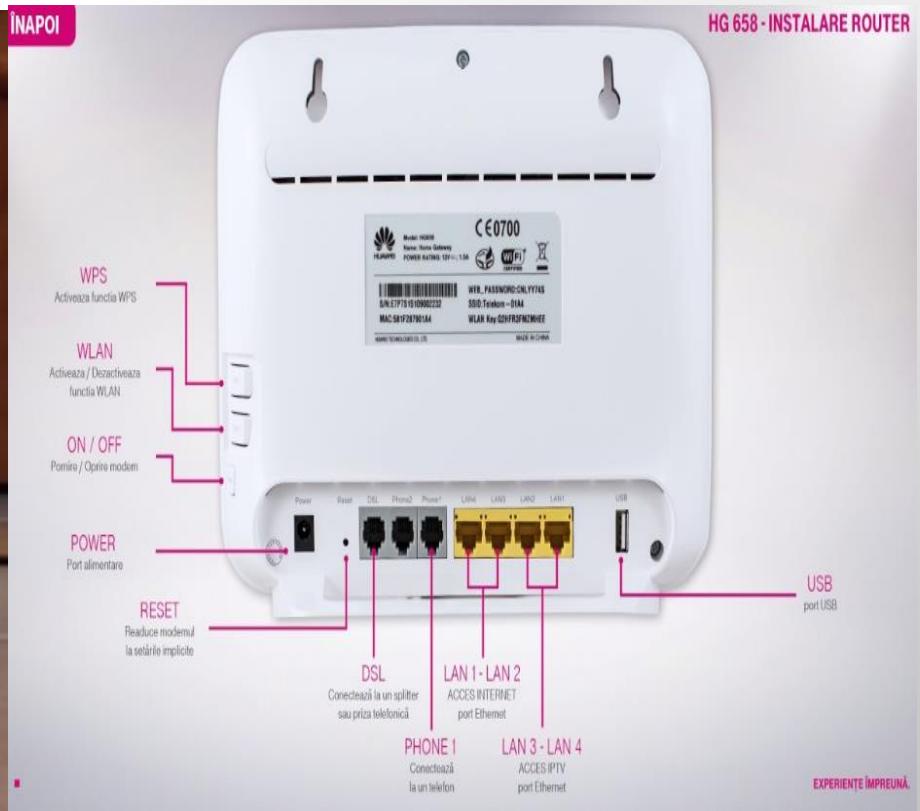
The screenshot shows the router's web-based management interface. The top navigation bar includes 'Language' (English, Turkish), 'Logout', and 'ADSL Route'. Below it, the main menu has tabs for 'Interface', 'Quick Start', 'Interface Setup' (which is highlighted with a red box), 'Advanced Setup', 'Access Management', 'Maintenance', 'Status', and 'Help'. Under 'Interface Setup', there are sub-tabs for 'Internet', 'LAN' (highlighted with a red box), 'Wireless', and 'IPv6RD'. The 'LAN' tab displays settings for DHCP (Enabled), Start IP (192.168.1.2), IP Pool Count (61), Lease Time (86400 seconds), and Physical Ports (eth0, eth1, eth2, eth3; ra0, ra1, ra2, ra3). A red box highlights the 'DNS' tab under 'Internet' on the left sidebar. The 'DNS' tab shows DNS Relay options (Automatically or Manually) and fields for Primary DNS (200.107.10.105) and Secondary DNS (N/A). A callout bubble points to the 'Primary DNS' field with the text: 'Por defecto el DNS viene marcado como automático, si desea cambiar el DNS dr un chek en Manual'. At the bottom of the interface, there are sections for 'Add DHCP Reservation' and 'DHCP Clients List', along with a table showing a single client entry.

#	HostName	IP	MAC Address	Expire Time
1	android-6ab9403f47f56141	192.168.1.2	34:FC:EF:A0:D9:70	0days 23:28:33

# **Modelo HG658**



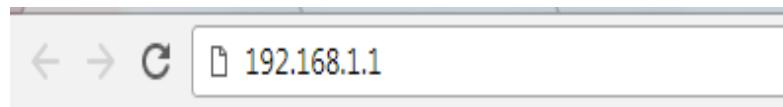
- Disponer de una guía para la configuración del Modem HG658, para clientes que disponen del servicio de banda ancha fija de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, con la finalidad de que sea un medio de gestión para los Rac's (representantes de atención al cliente).



# CONFIGURACIÓN DE MODEM HG658



1. Ingrese la dirección IP del CPE (IP de gestión: 192.168.1.1)



Esta dirección Ip se la dicta al cliente mediante un navegador (mozilla, chrome, explorer, safari, etc)

2. Ingrese el usuario (instalador) y contraseña (cnt2016admin / .corporacion), luego presione Iniciar Sesión.

The screenshot shows the HG658 V2 Home Gateway interface. At the top, there is a header with the CNT logo, the text "HG658 V2 Home Gateway | HG658 V2", and a "Español" link. Below the header is a blue navigation bar with tabs: "Inicio", "Internet", "Red doméstica", "Recurso compartido", "Telefonía", and "Mantener". A modal window titled "Iniciar sesión" is displayed in the center. It contains two input fields: "Nombre de usuario" with "instalador" entered, and "Contraseña" with a masked password. Below the fields are links for "¿Cómo conseguir su nombre de usuario y contraseña?" and "¿Olvidó la contraseña?". At the bottom of the modal is a blue "Iniciar sesión" button. At the very bottom of the page, there is a link "▶ Información de estado".

# CONFIGURACIÓN DE MODEM HG658



HG658 V2 Home

Iniciar el asistente

Configurar WLAN

Verificar mi estado de red

Para realizar una configuración rápida de usuario PPPoE, si en este caso estuviera desconfigurado el equipo, damos un clic en esta opción.

Para realizar una configuración rápida WIFI, damos un clic en esta opción.

Para verificar los estados de mi red, como dispositivos conectados damos clic en esta opción

0 días 0 horas 16 minutos

Dispositivos WLAN conectados: 1

Dispositivos conectados: 2

Español ▶

Mantener

# CONFIGURACIÓN USUARIO PPPOE HG658



1. Damos un clic en el la interfaz Internet, luego seleccionamos el botón Editar del panel INTERNET\_TR069\_R\_0\_35, y procedemos con la configuración de usuario PPPoE (Username) y contraseña (Password) y finalmente para guardar los cambios dar clic en GUARDAR.

The screenshot shows the HG658 V2 Home Gateway web interface. The main menu bar includes: Inicio, Internet (highlighted with a red box), Red doméstica, Recurso compartido, Telefonía, and Mantener. The left sidebar lists: Conexión a Internet, Layer2Bridging, Control parental, Seguridad de red, Control de ancho de banda, Servicios de Internet, VPN, Reenviando, and Reglas de enrutamiento. The main content area is titled "Conexión a Internet" and describes access via DSL, VDSL, Ethernet, and UMTS. It shows two sections: "INTERNET\_B\_0\_33" (DSL, Desconectado) and "INTERNET\_TR069\_R\_0\_35" (DSL, Conectado). The "INTERNET\_TR069\_R\_0\_35" section displays network details: Estado de IPv4: Conectado; Dirección IPv4: 190.152.196.196; Servidor DNS principal IPv4: 200.107.10.105; Servidor DNS secundario IPv4: 190.152.192.1; Puerta de enlace predeterminada IPv4: 190.152.192.1; Nombre del Concentrador PPPoE: UIOINQB01. Below this are buttons: Eliminar, Editar (highlighted with a red box), and Reiniciar PPPoE. A callout bubble points to the "Edit" button with the text "Dar un clic en el botón Editar". To the right, a large configuration dialog is open for "INTERNET\_TR069\_R\_0\_35". It has tabs: Información de PPP (selected), Opción 3, and Opción 2. Under "Información de PPP": Modo de autenticación de PPP: Auto; Modo de activación de PPP: Siempre en línea (radio button selected); Tiempo de inactividad: 3600; Establecer manualmente el tiempo de inactividad (segundos): 3600. Under "Cuenta de Internet": Cuenta de Internet: 201631324@fastboy.com.ec; Contraseña de Internet: (redacted). Under "Nombre del servicio PPP": (empty input field). Under "Información de IP": Versión del protocolo IP: IPv4; DNS estático: (checkbox). At the bottom right of the dialog are buttons: Cancelar and Guardar (highlighted with a red box).

# CONFIGURACIÓN WIFI HG658



- Para realizar la configuración de la red WIFI, nos ubicamos en la opción Red Doméstica, se abre un panel donde damos un clic en Ajustes de WLAN, luego dentro del campo Encriptación de WLAN, podemos configurar el SSID y la clave WPA.

The screenshot shows the configuration interface for the HG658 router. The top navigation bar includes options like Inicio, Internet, Red doméstica (highlighted with a red box), Recurso compartido, Telefonía, and Mantener. On the left sidebar, there are links for Dispositivos de LAN, Interfaces de LAN, Ajustes de WLAN (highlighted with a red box and labeled 'Paso 2'), and Acceso de WLAN. The main content area is titled 'Ajustes de WLAN' and contains a detailed description of what WLAN is. Below this is a section for 'Ajustes básicos' with a checkbox for 'Habilitar WLAN de 2,4 GHz' and a 'Guardar' button. A large red box highlights the 'Encriptación de WLAN' section, which includes fields for 'SSID' (set to 'Cesar-Erraez'), 'Modo de seguridad' (set to 'WPA-PSK/WPA2-PSK'), 'Modo de encriptación WPA' (set to 'TKIP+AES'), and 'Clave WPA precompartida' (set to '\*\*\*\*\*'). Two blue callout boxes point to these fields: one labeled 'Nombre de la red WIFI' pointing to the SSID field, and another labeled 'Contraseña WIFI' pointing to the WPA key field. The bottom right corner of this section has a 'Guardar' button. A final blue callout box labeled 'Paso 4' points to this 'Guardar' button.

**Paso 1**

**Ajustes de WLAN**

Una LAN inalámbrica (o WLAN, para referirse a una red de área local inalámbrica, a veces denominada LAWN, para indicar una red inalámbrica de área local) es aquella en la que un usuario móvil se puede conectar a una red local (LAN) mediante una conexión inalámbrica (radio). El grupo de normas IEEE 802.11 especifican las tecnologías para LANs inalámbricas. Las normas 802.11 utilizan el protocolo Ethernet y CSMA/CA (acceso múltiple con escucha de portadora y protección anticolisión) para el uso compartido de rutas e incluye un método de encriptación, el algoritmo WEP (Privacidad equivalente al cable).

**Paso 2**

**Ajustes básicos**

Habilitar WLAN de 2,4 GHz:  [¿Qué es esto?](#)

**Paso 3**

**Encriptación de WLAN**

**Banda de frecuencia de 2,4 GHz**

SSID: Cesar-Erraez [¿Qué es esto?](#)

Habilitar SSID:

**Ajustes de encriptación**

Modo de seguridad: WPA-PSK/WPA2-PSK [¿Qué es esto?](#)

Modo de encriptación WPA: TKIP+AES [¿Qué es esto?](#)

Clave WPA precompartida: \*\*\*\*\*

**Paso 4**

**Guardar**

# VERIFICACIÓN DE PARÁMETROS DE LÍNEA HG658



3. Para verificar los parámetros de línea se debe dar clic en MANTENER, dentro de esta opción nos ubicamos en Información del Sistema, aquí se podrá visualizar los parámetros de línea, en lo cual debe considerar que el ruido sea  $\geq 14$  db y la atenuación  $\leq 40$  db (decibelios).

The screenshot shows the HG658 V2 Home Gateway interface. The top navigation bar includes the Cnt logo, the device model (HG658 V2 Home Gateway | HG658 V2), user status (instalador), and language options (Cerrar sesión, Español). The main menu tabs are Inicio, Internet, Red doméstica, Recurso compartido, Telefonía, and Mantener (which is highlighted with a red box). On the left, a sidebar has a red box around 'Información del sistema' (Step 2). The main content area has a red box around 'Información del sistema' (Step 3). Under 'Información del sistema', there is a red box around 'Información de DSL'. The following table lists the parameters and their values, with specific ones highlighted by red boxes and blue callout bubbles:

Estado de sincronización de DSL:	Activo
Estado de conexión:	Showtime
Velocidad de línea de subida (kbit/s):	633
Velocidad de línea de bajada (kbit/s):	5000
Velocidad upstream máxima (kbit/s):	2461
Velocidad downstream máxima (kbit/s):	9628
Coeficiente de seguridad de ruido del canal de subida (dB):	30
Coeficiente de seguridad de ruido del canal de bajada (dB):	19.9
Profundidad de intercalación de subida:	1
Profundidad de intercalación de bajada:	64
Estándar de línea:	ADSL_G.dmt.bis
Atenuación de línea de subida (dB):	20.6
Atenuación de línea de bajada (dB):	25.5
Potencia de salida upstream (dBm):	15.3
Potencia de salida downstream (dBm):	18.8

**Paso 1:** Seleccionar la opción 'Mantener' en la barra superior.

**Paso 2:** Seleccionar la opción 'Información del sistema' en el menú lateral.

**Paso 3:** Seleccionar la opción 'Información de DSL' en la sección de información del sistema.

**Velocidad configurada en el puerto de Subida y Bajada:** Refiere a las velocidades de subida (633 kbit/s) y bajada (5000 kbit/s) configuradas en el dispositivo.

**Ruido subida y bajada en dB:** Refiere a los coeficientes de seguridad de ruido para la subida (30 dB) y bajada (19.9 dB).

**Atenuación Subida y Bajada en dB:** Refiere a las magnitudes de atenuación medida en la línea para la subida (20.6 dB) y bajada (25.5 dB).

# VERIFICACIÓN DE DNS HG658



4. Para configurar el DNS, se va a la opción de Red Doméstica, dar un clic en Interfaces LAN, se abre una pantalla y damos un clic en Servidor DHCP, procedemos a cambiar el DNS en la línea servidor DNS principal, recuerde que debe estar habilitado la opción configurar manualmente y finalmente damos un clic en el botón GUARDAR. DNS Masivo: 200.107.10.105. “Se recuerda que el DNS por defecto en el módem es el 192.168.1.1”

The screenshot shows the HG658 V2 Home Gateway web interface. A blue callout labeled "Paso 1" points to the "Red doméstica" tab in the top navigation bar. A red box highlights this tab. Another blue callout labeled "Paso 2" points to the "Interfaces de LAN" link under the "Dispositivos de LAN" heading on the left sidebar. A red box highlights this link. A third blue callout labeled "Paso 3" points to the "Servidor DHCP" section in the main content area. A red box highlights this section. A fourth blue callout labeled "Configuración de DNS" points to the "Modo de DNS" section, which is also highlighted with a red box. The "Modo de DNS" section contains the following fields:

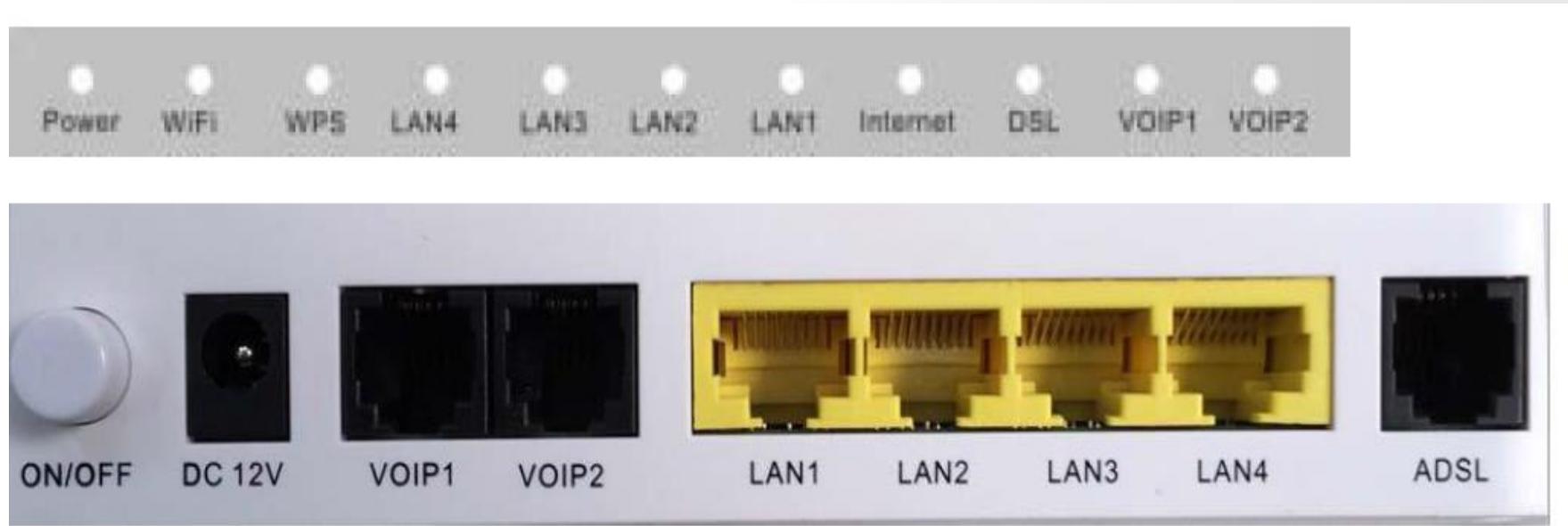
- Servidor DHCP:
- Dirección IP inicial: 192.168.1.2
- Dirección IP final: 192.168.1.62
- Modo de DNS:
  - El CPE actúa como el proxy DNS
  - Configurar manualmente el servidor DNS para dispositivos de LAN
- Dirección del servidor DNS principal: 192.168.1.1
- Dirección del servidor DNS secundario: 192.168.1.1
- Duración del arrendamiento: 1 día

A "Guardar" button is located at the bottom right of the form.

# Modelo HG150u VDSL



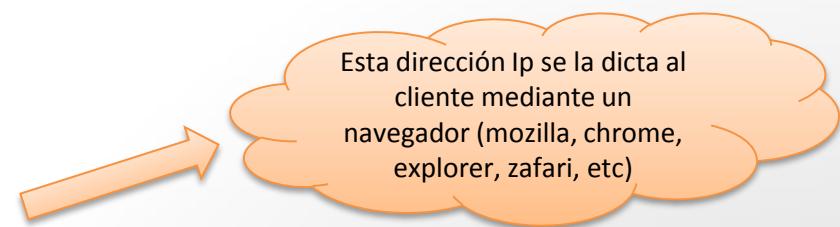
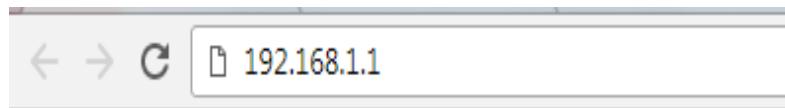
- Disponer de una guía para la configuración del Modem HG150u VDSL, para clientes que disponen del servicio de banda ancha fija de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, con la finalidad de que sea un medio de gestión para los Rac's (representantes de atención al cliente).



# CONFIGURACIÓN DE MODEM HG150u VDSL



1. Ingrese la dirección IP del CPE (IP de gestión: 192.168.1.1)



2. Ingrese el usuario (instalador) y contraseña (cnt2016admin), luego presione Aceptar.

VDSL Router

Account:

Password:

Login Cancel

# CONFIGURACIÓN USUARIO PPPOE HG150u VDSL



- Dentro de la interface Setup, escoja la opción Internet, después valida sobre la pantalla las configuraciones ATM, IPV4/IPV6, Encapsulación y la configuración de usuario PPPoE (Username) y contraseña (Password) y finalmente para guardar los cambios dar clic en SAVE.

The screenshot shows the CNT HG150-U web interface. The top navigation bar includes Language (English, Turkish), Logout, and HG150-U. The main menu has tabs: Interface, Quick Start, Interface Setup (highlighted in orange), Advanced Setup, Access Management, Maintenance, VoIP, Status, and Help. The sub-menu under Interface is Internet (highlighted in orange). Other tabs include 3G, LAN, Wireless, and IPv6RD. The left sidebar lists QoS, IPv4/IPv6, Encapsulation, 802.1q, and PPPoE/PPPoA. The right panel shows the following configuration sections:

- Virtual Circuit:** PVC 1. Status: Activated. VPI: 0 (range: 0~255). VCI: 35 (range: 32~65535). A callout bubble says: "Verificar que los circuitos virtuales esten correctamente configurados".
- ATM QoS:** ubr. PCR: 0 cells/second. SCR: 0 cells/second. MBS: 0 cells.
- IP Version:** IPv4 (selected).
- Encapsulation:** ISP: PPPoA/PPPoE (selected). Other options: Dynamic IP Address, Static IP Address, Bridge Mode. A callout bubble says: "Encapsulación PPPoE".
- 802.1q:** 802.1q: Deactivated. VLAN ID: 0 (range: 0~4095).
- PPPoE/PPPoA:** Username: 201302319@fastboy.com.ec. Password: [REDACTED]. Encapsulation: PPPoE LLC. PPP Authentication: AUTO. Bridge Interface: Deactivated. A callout bubble says: "Configuración usuario y contraseña PPPoE".

A large blue button at the bottom center is labeled "SAVE".

# CONFIGURACIÓN WIFI HG150u VDSL



2. Se debe dar clic en Interface Setup, después damos un clic en WIRELESS, para la configuración WIFI del cliente y una vez que se configura el nombre de la red inalámbrica (SSID Settings), se configura la contraseña de su WIFI en el panel (WPA-PSK) dar clic en SAVE.

Paso 1

Paso 2

Configuración de canal

Configuración SSID

Contraseña WIFI

The screenshot shows the HG150u VDSL configuration interface. The 'Interface' tab is selected. The 'Wireless' tab is highlighted in orange. A blue speech bubble labeled 'Paso 1' points to the 'Interface Setup' tab. Another blue speech bubble labeled 'Paso 2' points to the 'Wireless' tab. A red box highlights the 'SSID Settings' section, which contains fields for SSID index (1), PerSSID (Activated), SSID (PAUL-BRITERE), Broadcast SSID (Yes), and Use WPS (Yes). A blue speech bubble labeled 'Configuración SSID' points to this section. A red box highlights the 'WPA-PSK' section, which contains fields for Encryption (AES), Pre-Shared Key (redacted), and Key Renewal Interval (3600 seconds). A blue speech bubble labeled 'Contraseña WIFI' points to this section. The top right of the interface shows language options (Language English Turkish Logout HG150-U).

# VERIFICACIÓN DE PARÁMETROS DE LÍNEA HG150u VDSL



3. Para verificar los parámetros de línea se debe dar clic en STATUS dentro de esta opción nos ubicamos en ADSL, aquí se podrá visualizar los parámetros de línea, en lo cual debe considerar que el ruido sea  $\geq 14$  db y la atenuación  $\leq 40$  db (decibelios).

The screenshot shows the 'Status' menu of the HG150u VDSL device. The 'Status' tab is selected, highlighted with a red box. A blue callout labeled 'Paso 1' points to this tab. Below it, the 'ADSL' section is also highlighted with a red box, and a blue callout labeled 'Paso 2' points to it. The 'ADSL' section displays the following information:

ADSL Firmware Ver : FwVer:5.6.24.0\_A\_A60901 HwVer:T14.F7\_0.2  
Line State : up  
Modulation : ITU G.992.5(ADSL2PLUS)  
Annex Mode : ANNEX\_A

	Downstream	Upstream
SNR Margin :	14.0 dB	15.3 dB
Line Attenuation :	41.8 dB	20.5 dB
Data Rate :	5006 kbps	637 kbps
MAX Rate :	15872 kbps	994 kbps
POWER :	19.1 dbm	11.3 dbm
ES :	0	7
SES :	0	0

A blue callout labeled 'Velocidad configurada en el puerto' points to the 'Data Rate' row in the table. Another blue callout labeled 'Parámetros SNR - ATN' points to the 'SNR Margin' and 'Line Attenuation' rows.

# VERIFICACIÓN DE DNS HG150u VDSL



4. Para configurar el DNS, se va a la opción de Interface Setup, dar un clic en LAN, se abre una pantalla y damos un clic en DNS, procedemos a cambiar el DNS en la línea Primary DNS y finalmente damos un clic en el botón SAVE. Observar la siguiente pantalla. DNS Masivo: 200.107.10.105. "Se recuerda que el DNS por defecto en el módem es el 192.168.1.1"

The screenshot shows the HG150-U web interface. The top navigation bar includes 'Language' (English, Turkish), 'Logout', and 'HG150-U'. The main menu has tabs for 'Interface', 'Quick Start', 'Interface Setup' (highlighted in red), 'Advanced Setup', 'Access Management', 'Maintenance', 'VoIP', 'Status', and 'Help'. A sub-menu under 'Interface' shows tabs for 'Internet', '3G', 'LAN' (highlighted in red), 'Wireless', and 'IPv6RD'. On the left, there are three vertical tabs: 'Router Local IP' (selected), 'DHCP', and 'DNS'. The 'Router Local IP' section contains fields for IP Address (192.168.1.1), IP Subnet Mask (255.255.255.192), Alias IP Address (0.0.0.0), Alias IP Subnet Mask (0.0.0.0), Snoop (Activated), and Dynamic Route (RIP1). The 'DHCP' section shows DHCP Enabled (Start IP: 192.168.1.2, IP Pool Count: 61, Lease Time: 86400 seconds), Physical Ports (eth0, eth1, eth2, eth3, ra0, ra1, ra2, ra3), and a table for DNS Relay settings. The 'DNS' section is highlighted with a red box around its table, which includes fields for Primary DNS (200.107.10.105) and Secondary DNS (N/A). A blue callout bubble points to the Primary DNS field with the text: 'Configuración de DNS, recordar que debe estar en modo manual para realizar cualquier cambio'.

# MODELO RTSA04N



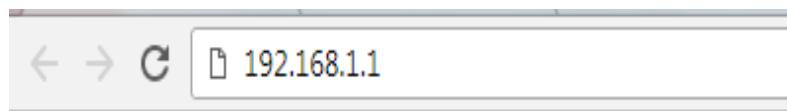
- Disponer de una guía para la configuración del Modem RTSA04N, para clientes que disponen del servicio de banda ancha fija de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, con la finalidad de que sea un medio de gestión para los Rac's (representantes de atención al cliente).



# CONFIGURACIÓN DE MODEM RTSA04N



1. Ingrese la dirección IP del CPE (IP de gestión: 192.168.1.1)



Esta dirección Ip se la dicta al cliente mediante un navegador (mozilla, chrome, explorer, safari, etc)

**Cnt**

**Bienvenido**

A continuación podrá ingresar a su equipo en casa del Cliente. Pulse el botón "Siguiente" para configurar su conexión a Internet y su red WiFi o el botón "Configuración Avanzada" con más opciones, para usuarios expertos.

[Siguiente](#) [Configuración Avanzada](#)

<b>Acceso establecido por</b>	:	ADSL
<b>Conexión a Internet</b>	:	Conectado a Internet
<b>IP WAN obtenida</b>	:	190.152.195.249
<b>SSID WiFi</b>	:	CNT RODOLFO
<b>Equipo Marca</b>	:	Observa Telecom
<b>Equipo Modelo</b>	:	RTSA04N
<b>Versión de Firmware</b>	:	RTSA04N-e1.img
<b>Fecha del Firmware</b>	:	25/Abr/2017
<b>LAN-MAC-Address</b>	:	68:F9:56:3E:1C:26

Copyright © 2013 Todos los derechos reservados

# CONFIGURACIÓN DE MODEM RTSA04N



## Bienvenido

A continuación podrá ingresar a su equipo en casa del Cliente. Pulse el botón "Siguiente" para configurar su conexión a Internet y su red Wi-Fi o el botón "Configuración Avanzada" con más opciones, para usuarios expertos.

**Siguiente** Configuración Avanzada

Para realizar una configuración rápida de usuario PPPoE, se da click aquí

**Acceso establecido por**  
Conexión a Internet  
IP WAN obtenida  
SSID WiFi  
Equipo Marca  
Equipo Modelo  
**Versión de Firmware**  
**Fecha del Firmware**  
**LAN-MAC-Address**

ADSL  
Conectado a Internet  
190.152.195.249  
CNT RODOLFO  
Observa Telecom  
RTSA04N  
RTSA04N-e1.img  
25/Abr/2017  
68:F9:56:3E:1C:26

Copyright © 2013 Todos los dere

## Conectividad

Ingrrese los datos de su cuenta de Internet con CNT

Nombre de Usuario	<input type="text" value="202332363@fastboy.com.ec"/>
Contraseña	<input type="password" value="*****"/>

Usuario y  
Contraseña PPPoE

Siguiente Cancelar Configuración Avanzada

Copyright © 2013 Todos los derechos reservados

# CONFIGURACIÓN DE MODEM RTSA04N



2. Ingrese el usuario (instalador) y contraseña (cnt2016admin), luego presione Aceptar.

Bienvenido

A continuación podrá ingresar a su equipo en casa del Cliente. Pulse el botón "Siguiente" para configurar su conexión a Internet y su red Wi-Fi o el botón "Configuración Avanzada" con más opciones, para usuarios expertos.

Siguiente **Configuración Avanzada** *Ingreso al Módem*

<b>Acceso establecido por</b>	:	ADSL
<b>Conexión a Internet</b>	:	Conectado a Internet
<b>IP WAN obtenida</b>	:	190.152.195.249
<b>SSID WiFi</b>	:	CNT RODOLFO
<b>Equipo Marca</b>	:	Observa Telecom
<b>Equipo Modelo</b>	:	RTSA04N
<b>Versión de Firmware</b>	:	RTSA04N-e1.img
<b>Fecha del Firmware</b>	:	25/Abr/2017
<b>LAN-MAC-Address</b>	:	68:F9:56:3E:1C:26

Copyright © 2013 Todos los derechos reservados

Autenticación obligatoria

<http://190.152.195.249:8000>

Tu conexión con este sitio web no es privada

Nombre de usuario	<input type="text" value="instalador"/>
Contraseña	<input type="password" value="....."/>
<input type="button" value="Iniciar sesión"/> <input type="button" value="Cancelar"/>	

# CONFIGURACIÓN USUARIO PPPOE RTSA04N



- Dentro de la interface WAN, escoja la opción DSL WAN, después seleccione en la Tabla VC ATM usuario PPPo0\_VCO, para que se nos active el panel de usuario y contraseña, posterior configurar usuario PPPoE (Username) y contraseña (Password) y finalmente para guardar los cambios dar clic en Añadir.

The screenshot shows the CNT RTSA04N configuration interface with the following steps highlighted:

1. Escojemos la opción WAN (Select the WAN option): Points to the "WAN" item in the left navigation menu.
2. Seleccionamos la opción PPPo0\_VCO (Select the PPPo0\_VCO option): Points to the "Modo del canal: PPPoE" dropdown in the WAN configuration panel.
3. Configuramos Usuario y contraseña PPPoE (Configure User and Password for PPPoE): Points to the "Configuración PPP:" section where "Usuario: 202332363@fastboy.com" and "Contraseña: .....".
4. Guardar los cambios (Save changes): Points to the "Añadir" (Add) button at the bottom of the configuration panel.

Below the main configuration panel, the "Tabla VC ATM" (VC ATM Table) is shown with the following data:

Seleccionar	Interfaz	Modo	VPI	VCI	Encapsulación	NAPT	IGMP	Dirección IP	Remoto IP	Máscara de red	Usuario Nombre	Ruta por defecto	Estado	Acciones
<input checked="" type="radio"/>	ppp0_vc0	PPPoE	0	35	LLC	On	Off				202332363@fastboy.com.ec	Auto-On	Habilitado	

# CONFIGURACIÓN WIFI RTSA04N



2. Se debe dar clic en WAN – Configuración básica, para la configuración WIFI del cliente y una vez que se configura el nombre de la red inalámbrica (SSID), se configura la contraseña de su WIFI en la opción Seguridad en el campo (Clave pre compartida) dar clic en AÑADIR.

The image consists of two side-by-side screenshots of the RTSA04N router's web-based management interface. Both screenshots feature a blue header bar with the CNT logo and a navigation menu on the left.

**Screenshot 1: Configuración básica para WLAN**

This screenshot shows the "WLAN" configuration page. The left sidebar has "WLAN" selected under "Contenido del sitio". The main form includes fields for: Banda (2.4 GHz B+G+N), Modo (AP selected), SSID (CNT RODOLFO), Anchura del canal (20/40MHz), Número de canal (11), Potencia de radio (dBm) (20 dBm), País (Ecuador, USA), and Clientes activos (Mostrar clientes activos). Buttons at the bottom are "Aplicar" (highlighted with a red box) and "Guardar cambios". A callout bubble says "1. Seleccionamos opción WLAN". Another bubble points to the SSID field with "Nombre de la red WIFI". A third bubble points to the Número de canal field with "Canal".

**Screenshot 2: Configuración de la seguridad WLAN**

This screenshot shows the "Seguridad" (Security) configuration page. The left sidebar has "Seguridad" selected under "WLAN". The main form includes fields for: SSID Tipo (Root AP - CNT RODOLFO), Cifrado (WPA/WPA2 mixed (TKIP+AES)), Modo de Autenticación (Enterprise (RADIUS) selected), Formato de clave precompartida (Contraseña), Clave precompartida (redacted), and an "Aplicar" button. A callout bubble says "Escoger la opción Seguridad para cambiar la clave WIFI". Another bubble points to the Clave precompartida field with "Contraseña WIFI".

# VERIFICACIÓN DE PARÁMETROS DE LÍNEA RTSA04N



3. Para verificar los parámetros de línea se debe dar clic en Estadística dentro de esta opción nos ubicamos en ADSL, aquí se podrá visualizar los parámetros de línea, en lo cual debe considerar que el ruido sea  $\geq 14$  db y la atenuación  $\leq 40$  db (decibelios) y además podrá visualizar la velocidad configurado en el puerto.

The screenshot shows the Cnt network management interface. On the left, there's a sidebar with a tree view of site content, including options like Estado, LAN, WLAN, WAN, Servicios, Avanzado, Diagnóstico, Administrador, Estadísticas, Interfaz, and ADSL. The 'Estadísticas' option is selected and highlighted with a red box. The main area is titled 'Estadísticas ADSL' and displays various parameters in a table. A callout bubble points to the 'Margen SNR (dB)' and 'Atenuación (dB)' rows, which are highlighted with a red border. Another callout bubble points to the 'Velocidad alcanzable (Kbps)' row, which is highlighted with a green border. The table includes columns for 'Margen SNR (dB)', 'Flujo de bajada', 'Atenuación (dB)', and 'Flujo de subida'. Other rows in the table include Consumo de salida (dBm), Velocidad alcanzable (Kbps), Velocidad de conexión (Kbps), Usage Rate (%), K (number of bytes in DMT frame), R (Número de bytes de comprobación en código RS), S (Tamaño de código de palabra RS en trama DMT), D (Profundidad del intercalador), Retraso (msec), FEC, CRC, Total ES, Total SES, Total UAS, Total LOSS, Inicialización completa, Inicializaciones completas fallidas, Last Link DS Rate, Last Link US Rate, TX frames, RX frames, Tiempo de sincronizado (Seg), and Número sincronizado.

	Flujo de bajada	Flujo de subida
Margen SNR (dB)	23.4	21.3
Atenuación (dB)	20.5	13.0
Consumo de salida (dBm)	10.5	4.5
Velocidad alcanzable (Kbps)	25752	1335
Velocidad de conexión (Kbps)	4999	627
Usage Rate (%)		
K (number of bytes in DMT frame)	29	20
R (Número de bytes de comprobación en código RS)	16	0
S (Tamaño de código de palabra RS en trama DMT)	1.48	0.96
D (Profundidad del intercalador)	1	1
Retraso (msec)	0.37	0.24
FEC	993	0
CRC	151	21
Total ES	97	21
Total SES	0	0
Total UAS	0	0
Total LOSS	--	--
Inicialización completa	0	
Inicializaciones completas fallidas	0	
Last Link DS Rate	0	
Last Link US Rate	0	
TX frames	0	
RX frames	0	
Tiempo de sincronizado (Seg)	2519196	
Número sincronizado	1	

# VERIFICACIÓN DE DNS

## RTSA04N



- Para configurar el DNS, se va a la opción de Servicios, dar un clic en DNS Y posterior dar un clic en Servidor DNS, se abre una pantalla y damos un clic en Establecer DNS manualmente, procedemos a cambiar el DNS en la línea DNSv4 1: y finalmente damos un clic en el botón Añadir. Observar la siguiente pantalla. DNS Masivo: 200.107.10.105. “Se recuerda que el DNS por defecto en el módem es el 192.168.1.1”

The screenshot shows the 'DNS Configuración' (DNS Configuration) page of a Cnt device's web interface. The left sidebar menu is visible, with 'Servicios' expanded and 'DNS' selected. A callout bubble points to the 'Configuración de DNS' link in the sidebar.

The main content area is titled 'DNS Configuración' and contains the following text: 'Esta página permite configurar las direcciones IP de los servidores DNS.' (This page allows you to configure the IP addresses of the DNS servers.)

The configuration section is divided into two parts: 'IPv4' and 'IPv6'. In the 'IPv4' section, there are two radio button options: 'Obtener DNS automáticamente' (Obtain DNS automatically) and 'Establecer DNS manualmente' (Set DNS manually). The 'Establecer DNS manualmente' option is selected, and its sub-section includes a checkbox labeled 'IPv4 Enlazar interfaz WAN:' which is unchecked. Below this are three input fields for 'DNSv4 1', 'DNSv4 2', and 'DNSv4 3', each containing the IP address '200.107.10.105'. A callout bubble points to this section with the text: 'Para configurar los DNS debe establecerlo manualmente' (To configure the DNS, it must be set manually).

In the 'IPv6' section, there are also two radio button options: 'Obtener DNS automáticamente' and 'Establecer DNS manualmente'. The 'Establecer DNS manualmente' option is selected. Below it is a large 'Aplicar' (Apply) button, which is highlighted with a red box. A callout bubble points to this button with the text: 'Guardar cambios' (Save changes).

# Configuración H108N

## V2.5 Guía

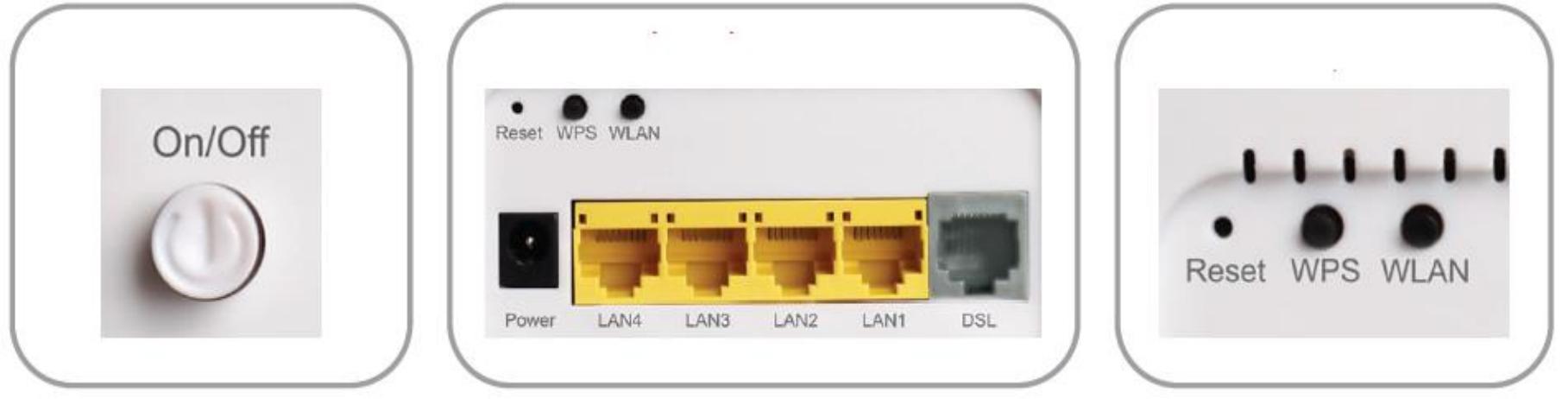
CNT



SAC- SOPORTE TÉCNICO

# Arquitectura de Hardware

## Interfaces e interruptores



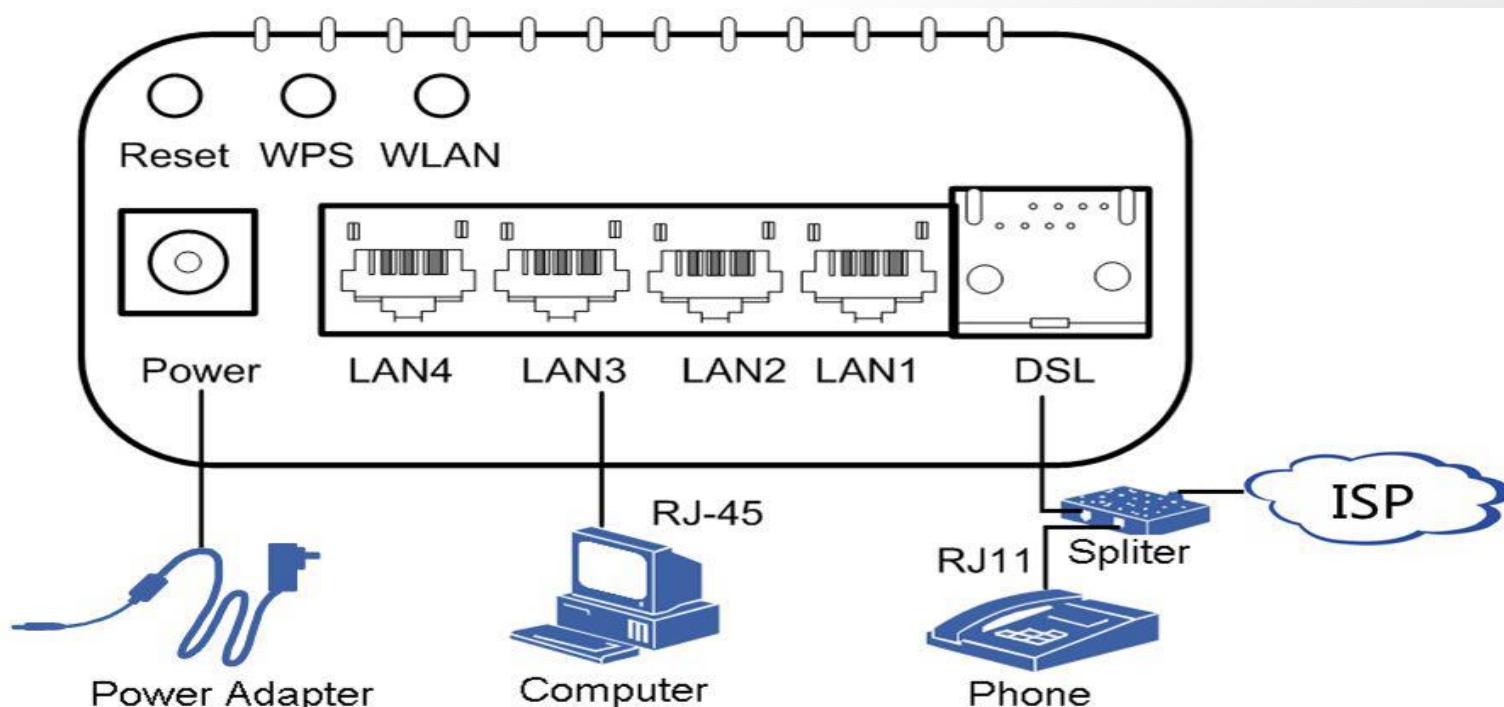
Items	Introducción
Power	Plainterface de alimentación: conecta la ZXHN H108N con un adaptador de corriente
LAN4~LAN1	Interfaz de conexión RJ-45: conecta la ZXHN H108N con una PC u otros dispositivos de red a través de cables de red
DSL	Interfaz de conexión RJ-11: conecta el ZXHN H108N con la línea ADSL o el divisor a través de líneas telefónicas
Reset	Presione el botón de reinicio durante tres segundos consecutivos para restablecer la ZXHN H108N en la configuración de fábrica
WPS	Interruptor WPS
WLAN	Interruptor Wi-Fi
On/Off	Interruptor de energía

# Conexión de hardware



## Nota:

Si no desea que se proporcionen servicios de Internet y servicios telefónicos de voz al mismo tiempo, conecte solo el puerto de línea de la Puerta de enlace con el puerto RJ-11 (conector telefónico) en la pared con un cable de teléfono. En este caso, el divisor no es necesario.



# Puntos importantes



Indicador	Estatus	Descripción
Power	Apagado	Equipo apagado.
	Rojo estático	POST: Prueba automática de encendido
	Rojo intermitente	Actualización de software.
	Verde estático	Encienda y auto-prueba completada.
DSL	Apagado	No se detecta señal.
	Intermitente lento	Línea DSL handshaking en progreso.
	Intermitente	Entrenamiento en línea DSL en progreso.
	Estático	El módem ha sido activado.
Internet	Apagado	El sistema está bajo el modo puente o el ADSL no se ha conectado.
	Verde Intermitente	El paquete de datos pasa a través de la interfaz del enrutador en el lado WAN.
	Verde estático	El sistema está bajo el modo de ruta y el ADSL ha sido conectado. El paquete de datos de IP del módem se puede transmitir normalmente (por ejemplo, se ha establecido el PPPoE incorporado y se ha obtenido la dirección IP dinámica).
	Rojo estático	<b>La interfaz del enrutador en el lado WAN del equipo no puede enviar / recibir paquetes de datos normalmente. (Sin respuesta DHCP, sin respuesta PPPoE, autenticación PPPoE fallida, sin dirección IP de IPCP, etc.) Revisar configuración de puerto, configuración de usuario/contraseña PPPoE, estado de usuario/contraseña PPPoE en transacciones.</b>
LAN1~LAN4	Estático	La interfaz LAN está conectada pero no se transmiten datos.
	Intermitente	El paquete de datos pasa a través de la interfaz LAN.
	Apagado	El dispositivo no está encendido o la interfaz LAN no está conectada.

# Configuración



## 1. Indicadores LED

2. IP de acceso a configuración interfaz WEB: http://192.168.1.1

3. Credenciales de acceso a interfaz de configuración WEB: instalador / cnt2016admin

## 4. Iniciar session

Para iniciar sesión dentro de interfaz de configuración web por primera vez (o iniciar sesión después de restaurar la configuración de fábrica por primera vez), la contraseña es la contraseña inicial (punto 3) , se le preguntará: **"Nota: para mayor seguridad, modifique la contraseña inicial."**, No modificar, hacer clic en "Cancel", para iniciar sesión en el dispositivo y realizar la configuración respectiva.

The screenshot shows the 'Welcome to ZXHN H108N V2.5' page. At the top left is a lock icon. A yellow warning box contains the text: 'Note: For security, please modify the initial password.' Below it, there are three input fields: 'Username' (set to 'instalador'), 'New Password' (empty), and 'Confirmed Password' (empty). At the bottom are two buttons: 'Apply' and 'Cancel'. The 'Cancel' button is highlighted with a red rectangle.

**RECORDAR:** No modificar, hacer clic en "Cancel", para iniciar sesión en el dispositivo y realizar la configuración respectiva

# Configuración



## 5. Configuración rápida

**Paso 1:** Configuración de PPP, por favor escriba el nombre de usuario y la contraseña PPPoE (revisar información asignada al cliente en AXIS/OPEN), y haga clic en “Next”

STEP1 - PPP Configuration

First : input the username and password of internet connection.

Username	<input type="text" value="H108N@tr69"/>
Password	<input type="password" value="*****"/>

**Skip** **Next**

# Configuración



**Paso 2:** Configuración WiFi, puede modificar el nombre SSID y la clave, y hacer clic en "Next", o hacer clic en "Back", repita el paso 1

STEP2 - WiFi Configuration

Second : please input the username and password of wireless connection.

WLAN (2.4GHz)

SSID Name	<input type="text" value="INTERNET CNT"/>
WPA Passphrase	<input type="text" value="12345678"/>

**Skip** **Back** **Next**

# Configuración



**Finalizar:** la configuración básica está completa, haga clic en "Finish", también puede hacer clic en "Back", repita el paso 2

Finish

Congratulations. The basic configuration is completed!

Back

Finish

# Verifica el estado del dispositivo

Para verificar los parámetros de línea se debe dar clic en INTERNET dentro de esta opción dar un clic en STATUS , aquí se podrá visualizar los parámetros de línea, en lo cual debe considerar que el ruido sea  $\geq 14$  db y la atenuación  $\leq 40$  db (decibelios).

Wizard
Internet
Local Network
Management & Diagnosis

Status
2
DSL
1

**Page Information**

This page shows the status of DSL.

▼ **DSL Link Information**

<b>Link Status</b>	No Link
<b>Modulation Type</b>	N/A
<b>Actual Rate(Up/Down)</b>	0/0 kbps
<b>Attainable Rate(Up/Down)</b>	0/0 kbps
<b>Noise Margin(Up/Down)</b>	0/0 dB
<b>Line Attenuation(Up/Down)</b>	0/0 dB
<b>Output Power(Up/Down)</b>	0/0 dBm
<b>Data Path(Up/Down)</b>	N/A
<b>Interleave Depth(Up/Down)</b>	0/0
<b>Interleave Delay(Up/Down)</b>	0/0 ms
<b>INP(Up/Down)</b>	0/0 symbols
<b>Profile</b>	N/A
<b>Showtime Start</b>	0 h 0 min 0 s
<b>LinkEncap</b>	G.992.3_Annex_K_ATM
<b>CRC Errors(Up/Down)</b>	0/0
<b>FEC Errors(Up/Down)</b>	0/0

Parámetros de Línea

La sección describe el estado de Internet. Estado de información de enlace DSL y conexión DSL  
 Internet> Status> DSL, se muestra la información relevante

Refresh

# Configurar la conexión WAN



1. Modificar una conexión WAN: seleccione una conexión WAN existente de la lista Nombre de conexión y modifique los parámetros. Después de configurar los parámetros según sea necesario, haga clic en **Apply**.

The screenshot shows a network configuration interface with a sidebar and a main content area.

- Step 1:** A red box highlights the "DSL" button in the "Page Information" section, with a red arrow pointing to it from the left.
- Step 2:** A red box highlights the "WAN" tab in the sidebar, with a red arrow pointing to it from the left.
- Step 3:** A red box highlights the "PVC-1" entry in the "DSL Connection" list, with a red arrow pointing to it from the left.

**Status**

**WAN** (highlighted by a red box)

QoS

Security

SNTP

Port Binding

Multicast

**Page Information**

This page provides the function of DSL connection parameter(s) configuration.

▼ **DSL Connection**

What should be noticed when configuring DSL connection?

▶ PVC-1 (highlighted by a red box)

On  Off

# Configurar la conexión WAN

2. Seleccione una conexión WAN existente de la lista **Nombre de conexión** y modifique los parámetros, como se muestra a continuación :

**DSL Connection**

What should be noticed when configuring DSL connection?

<b>PVC-1</b>	<input checked="" type="radio"/> On <input type="radio"/> Off	<a href="#">Detail</a>
Connection Name	PVC-1	
DSL Transfer Mode	ATM	
<b>ATM Parameters</b>		
VPI/VCI	0	/ 35
Service Type	UBR	
Type	Routing	
Service List	<input checked="" type="checkbox"/> INTERNET <input checked="" type="checkbox"/> TR069 <input type="checkbox"/> IPTV	
MTU	1492	
Link Type	PPP	
PPP Transfer Type	PPPoE	
<b>PPP</b>		
Username	H108N@tr69	
Password	*****	
IP Version	IPv4/v6	
NAT	<input checked="" type="radio"/> On <input type="radio"/> Off	
<b>IPv6</b>		
IPv6 Info Acquire Mode	Auto	
Request PD	<input checked="" type="radio"/> On <input type="radio"/> Off	
Unnumbered Mode	<input type="radio"/> On <input checked="" type="radio"/> Off	
GUA Allowed From	<input checked="" type="checkbox"/> SLAAC <input checked="" type="checkbox"/> DHCPv6 <input checked="" type="checkbox"/> PD	
VLAN	<input type="radio"/> On <input checked="" type="radio"/> Off	

Configuración de PPP, por favor escriba el nombre de usuario y la contraseña PPPoE (revisar información asignada al cliente en AXIS/OPEN)

Guardar los cambios realizados

**Apply** **Cancel**

# Enlace al puerto



## Verificación de puertos LAN y SSID.

1

2

3

The screenshot shows a network configuration interface with the following elements:

- Top Navigation Bar:** Wizard, Internet (highlighted with a red box), Local Network, Management & Diagnosis.
- Left Sidebar:** Status, WAN, QoS, Security, SNTP, **Port Binding** (highlighted with a red box), Multicast.
- Page Information:** This page provides the function of port binding parameter(s) configuration.
- Port Binding Section:** A red box highlights this section.
  - PVC-1:** Contains checkboxes for LAN1, LAN2, LAN3, LAN4, SSID1, SSID2, SSID3, and SSID4. LAN1, LAN2, LAN3, and SSID1 are checked.
  - PVC-2:** Contains checkboxes for LAN1, LAN2, LAN3, LAN4, SSID1, SSID2, SSID3, and SSID4. None are checked.
- Buttons:** All On | All Off, Apply, Cancel.

# Configuración de conexión / desconexión WLAN

Diagram illustrating the navigation steps to configure WLAN settings:

1. Click on the **Local Network** tab.
2. Click on the **WLAN** link in the sidebar.
3. Click on the **WLAN Basic** tab.
4. Click on the **WLAN SSID Configuration** link.

**Configuraciones WIFI**

Page Information  
This page provides the function of WLAN basic parameter(s) configuration.

▼ WLAN On/Off Configuration

WLAN (2.4GHz)  On  Off

Apply Cancel

► WLAN Global Configuration

► WLAN SSID Configuration

# Configuración de WLAN SSID

## ▼ WLAN SSID Configuration

SSID1 (2.4GHz)  On  Off

SSID Name: INTERNET CNT

SSID Hide:  On  Off

Encryption Type: WPA/WPA2-PSK-TKIP/AES

WPA Passphrase: 12345678

SSID Isolation:  On  Off

Maximum Clients: 32

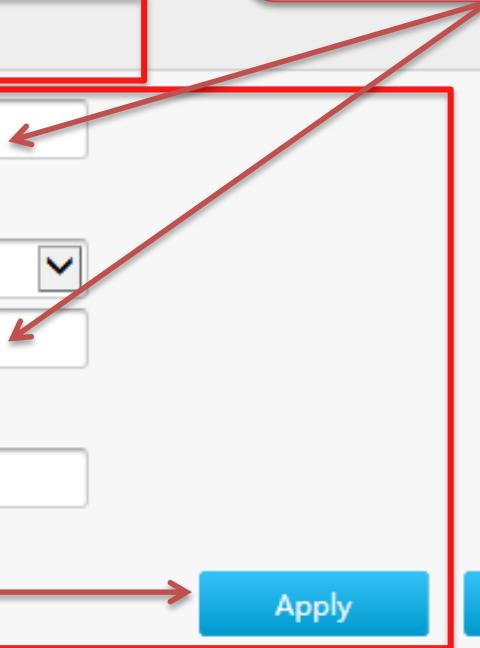
Guardar los cambios realizados

► SSID2 (2.4GHz)  On  Off

► SSID3 (2.4GHz)  On  Off

► SSID4 (2.4GHz)  On  Off

Usuario y Contraseña  
WIFI del cliente



# CONFIGURACIÓN LAN

1. Local Network

2. IPv4

3. LAN

4. DHCP Server

**Configuración de DNS**

Detailed description: This screenshot shows the 'Local Network' configuration page for a Cnt device. Step 1 highlights the 'Local Network' tab. Step 2 highlights the 'IPv4' tab. Step 3 highlights the 'LAN' section in the sidebar. Step 4 highlights the 'DHCP Server' configuration window. A green callout bubble points to the 'Secondary DNS' field in the DHCP Server window, labeled 'Configuración de DNS'.

Setting	Value
DHCP Server	On
LAN IP Address	192 . 168 . 1 . 1
Subnet Mask	255 . 255 . 255 . 192
DHCP Start IP Address	192 . 168 . 1 . 2
DHCP End IP Address	192 . 168 . 1 . 62
ISP DNS	Off
Primary DNS	192 . 168 . 1 . 1
Secondary DNS	0 . 0 . 0 . 0
Lease Time Mode	Custom
Custom Lease Time	86400 s

DHCP Binding

New Item

Name:

MAC Address:  :  :  :  :  :

IP Address:  .  .  .

Create New Item

# Configuración H267N

## V1.0 Guía



SAC- SOPORTE TÉCNICO

# Visión general

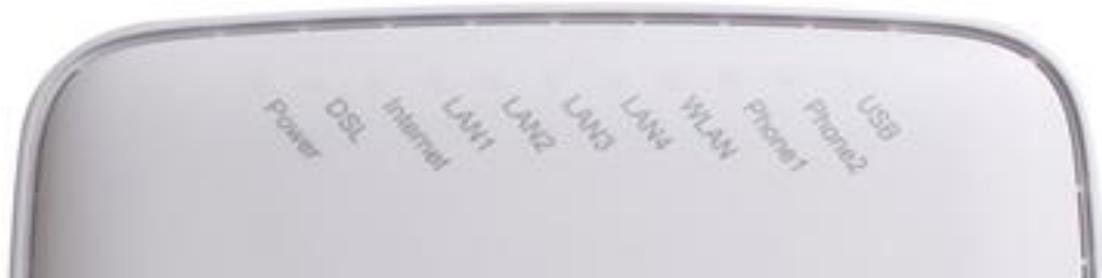


El ZXHN H267N es un dispositivo de acceso VDSL2 que admite múltiples modos de enlace ascendente. Proporciona un puerto **GE**, tres puertos Ethernet y acceso de usuario inalámbrico. Puede proporcionar la transmisión de datos de banda ancha y servicio VoIP.



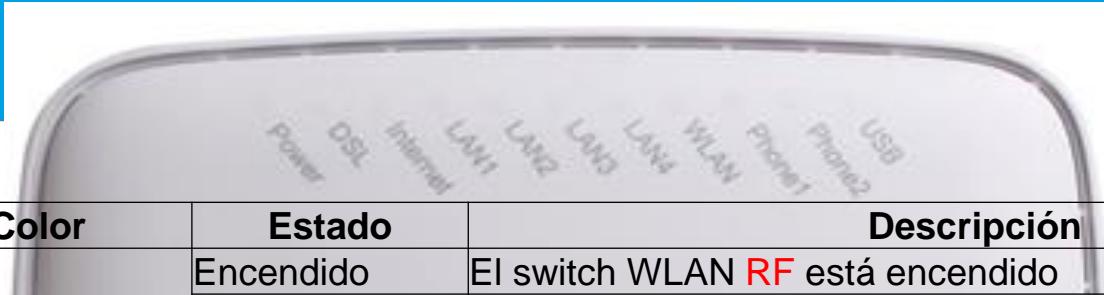
# Arquitectura de hardware

## Indicadores LED



LED	Color	Estado	Descripción
Power	Verde	Encendido	El equipo está encendido
		Apagado	El equipo está apagado
DSL	Verde	Encendido	DSL es normal y el enlace de conexión es normal.
		Titila lentamente	Existe enlace físico, sin embargo, no se ha detectado la onda portadora
		Titila rápidamente	Se encuentra en el proceso de <b>handshaking</b> para establecer la conexión del enlace
		Apagado	El enlace no se ha establecido
Internet	Verde	Encendido	La conexión se ha establecido y se obtiene una dirección IP correcta
		Titila rápidamente	En transmisión de datos
		Apagado	1. El Gateway está apagado 2. La conexión a Internet no está establecida

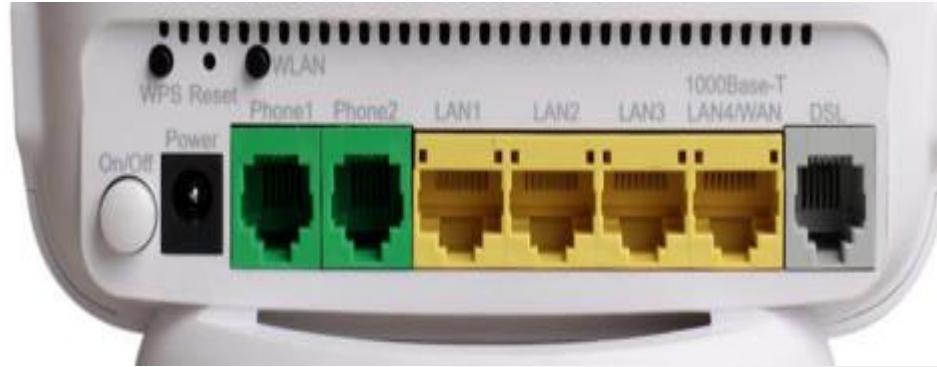
# Arquitectura de hardware



LED	Color	Estado	Descripción
WLAN	Verde (indica WLAN)	Encendido	El switch WLAN RF está encendido
		Titila	En transmisión de datos.
		Rapidamente	Trafico en la red Wi-Fi
		Apagado	El switch WLAN RF está apagado
	Rojo (indica WPS)	Encendido	El acceso WPS es exitoso. El LED se apagará automáticamente después de 5 minutos
		Titila lentamente	La terminal WLAN está en proceso de acceso WPS
		Titila rápidamente	El acceso WPS del terminal WLAN es defectuoso
		Apagado	No existe ningún acceso WPS o el acceso WPS del terminal supera los 5 minutos
LAN1~LAN4	Verde	Encendido	La conexión LAN se ha establecido
		Titila rápidamente	La transmisión de datos está en proceso.
		Apagado	El indicador Titila rápidamente de acuerdo con el tráfico LAN
		Apagado	La conexión LAN no ha sido establecida
Phone1-2	Verde	Encendido	Ha sido registrado en la red VOIP
		Titila rápidamente	Indica cuando el teléfono asociado está descolgado.
		Apagado	No ha sido registrado en la red de VOIP
USB	Verde	Encendido	Un dispositivo USB está conectado
		Titila rápidamente	Actualmente en transmisión de datos
		Apagado	No existe un dispositivo USB Conectado

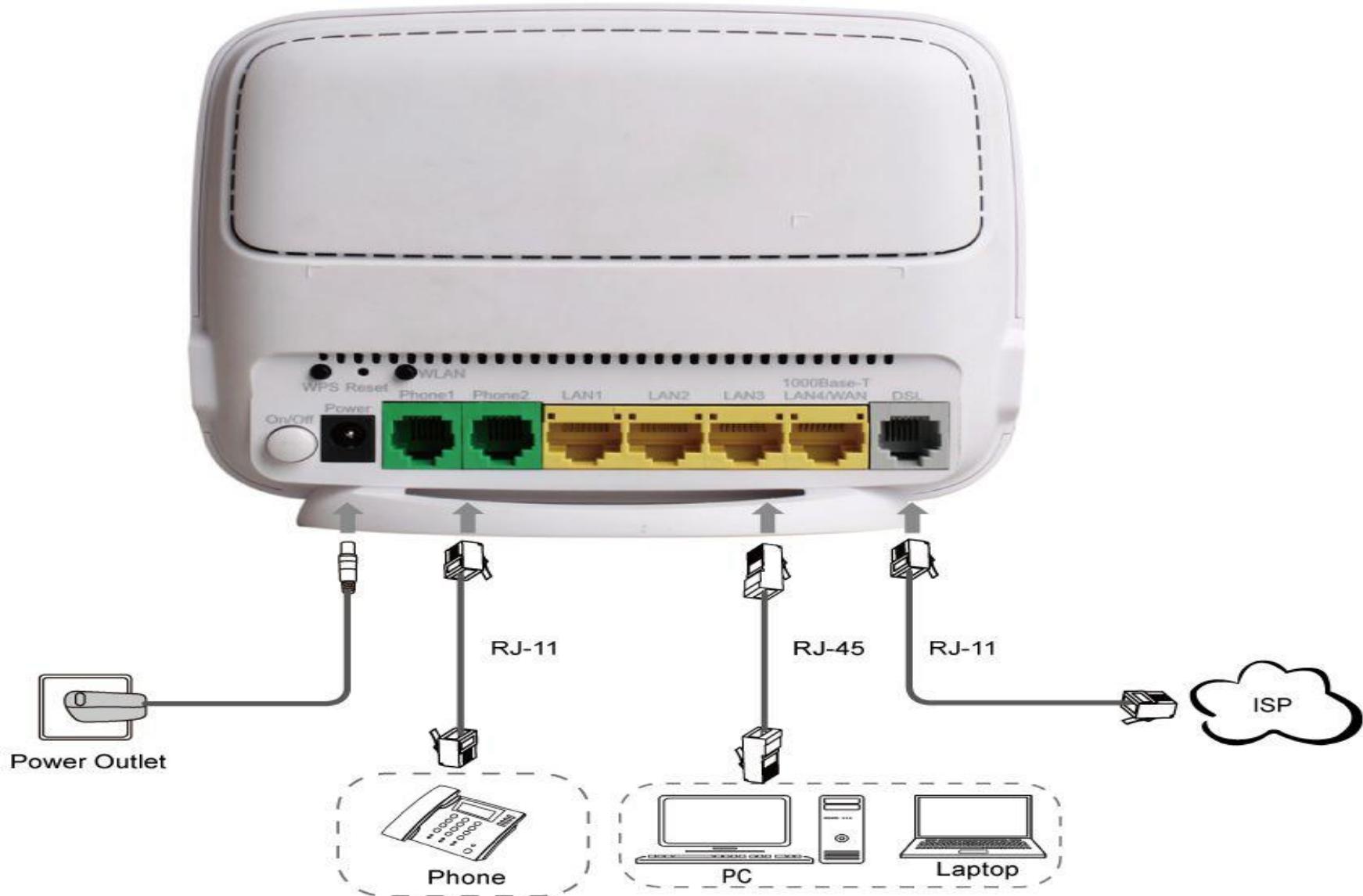
# Arquitectura de hardware

## Interfaces & Switches



Interfaz	Función
DSL	Puerto RJ-11: Usado por la línea telefónica para conectar el módem con el cable VDSL2 o un splitter
LAN1-LAN4	Puerto RJ-45: Utilizado para conectar el módem a una PC u otro dispositivo de red, LAN4 es un puerto GE.
WLAN	Habilita la función Wi-Fi.
WPS	Configuración de Wi-Fi Segura
Reset	Mientras está encendido, mantenga presionado este botón durante más de 3 segundos seguidos, para restablecer los ajustes actuales a los valores predeterminados de fábrica, el sistema se reinicia automáticamente.
Power	Puerto de fuente de alimentación, utilizado para conectar el adaptador de corriente
On/Off	Interruptor de alimentación
Phone1~2	Puerto RJ-11: conecta el teléfono al CPE
USB	Puerto USB ( MAX corriente 500mA)

# Conección de hardware



# Iniciar Sesión



1. Para iniciar sesión en el dispositivo, debe asegurarse de que la dirección IP de la PC y la dirección IP de la ZXHN H267N estén en el mismo segmento de red.
2. Ingrese el nombre de usuario y la contraseña y haga clic en “Login”.

The screenshot shows the login interface for the ZXHN H267N V1.0 device. At the top left is the CNT logo. Below it is a navigation bar with tabs: Home, Internet, Local Network, VoIP, and Management & Diagnosis. The 'Home' tab is selected. The main area has a light gray background. On the left, there is a small icon of a padlock inside a rounded square frame. To its right, the text "Welcome to ZXHN H267N V1.0. Please login." is displayed. Below this, there are two input fields: one for "Username" and one for "Password". Both fields have a thin orange border. At the bottom right of the form is a large blue rectangular button labeled "Login".

# Iniciar Sesión



- Para iniciar sesión por primera vez (o iniciar sesión después de restaurar la configuración de fábrica por primera vez), la contraseña es la contraseña por defecto, cualquiera que sea el administrador o usuario, se le preguntará: "Note: For security, please modify the initial password.", Por favor, modifique la contraseña inicial.

Welcome to ZXHN H267N V1.0

Note: For security, please modify the initial password.

Username: instalador

New Password:

Confirmed Password:

Welcome to ZXHN H267N V1.0

Note: For security, please modify the initial password.

Username: usuario

New Password:

Confirmed Password:

Apply Cancel

Apply Cancel

# Iniciar Sesión

2. Después de que se modifique la contraseña, debe iniciar sesión nuevamente
3. Si no desea modificar, puede hacer clic en "Cancel", usted iniciará sesión



Welcome to ZXHN H267N V1.0

Note: For security, please modify the initial password.

Username: instalador

New Password:

Confirmed Password:

**! Password should contain numbers, uppercase letters, lowercase letters. And the length of it should not be less than 6.**

Apply Cancel



Note: For security, please modify the initial password.

Username: usuario

New Password:

Confirmed Password:

Apply Cancel

**RECORDAR: No modificar, hacer clic en "Cancel", para iniciar sesión en el dispositivo y realizar la configuración respectiva**

# Iniciar Sesión



Después de iniciar sesión, si inicia sesión por primera vez (o inicia sesión después de restaurar la configuración de fábrica por primera vez), verá la siguiente página, que le guiará sobre cómo configurar el dispositivo.

The screenshot shows a web-based configuration interface for a CNT device. At the top, there's a navigation bar with tabs: Home, Internet (which is selected and highlighted in grey), Local Network, VoIP, and Management & Diagnosis. The main content area has a title "STEP1 - PPP Configuration". Below it, a message says "First : input the username and password of internet connection." There are two input fields: "Username" containing "H267N@tr69" and "Password" containing five masked dots. At the bottom, there are two buttons: "Skip" on the left and "Next" on the right, both in white text on blue backgrounds.

STEP1 - PPP Configuration

First : input the username and password of internet connection.

Username: H267N@tr69

Password: \*\*\*\*\*

Skip Next

# Wizard Guìa de Configuraciòn Ràpida



Después de iniciar sesión, puede configurar el equipo usando el asistente

Paso 1: Configuración de PPP, escriba el nombre de usuario y la contraseña, y haga clic "Next", se puede también hacer click en "Skip"

STEP1 - PPP Configuration

First : input the username and password of internet connection.

Username

Password

[Skip](#) [Next](#)

Paso 2: Configuración WiFi, puede modificar el SSID y la clave, y hacer clic en "Next", se puede hacer clic en "Skip" o en "Back", para Volver al paso 1

### STEP2 - WiFi Configuration

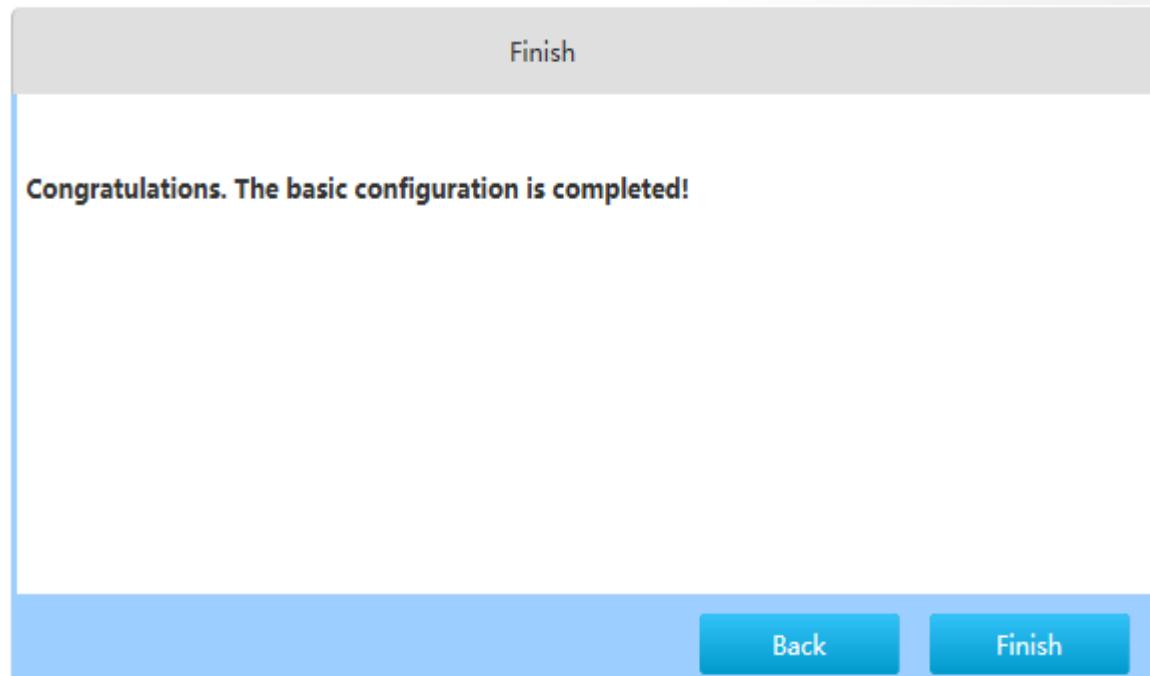
Second : please input the username and password of wireless connection.

WLAN (2.4GHz)

SSID Name	INTERNET CNT
WPA Passphrase	12345678

**Skip**   **Back**   **Next**

Finalizar: se completa la configuración básica, haga clic en "Finish", o en "Back", para repetir el Paso 2



# Verificar el estado del dispositivo

Esta sección describe el estado de Internet. Estado de información del enlace DSL y conexión DSL



Internet > Status > DSL, la información relevante es desplegada

Home      Internet      Local Network      VoIP      Management & Diagnosis

DSL      3G

### Page Information

This page shows the status of DSL.

#### DSL Link Information

Link Status	No Link
Modulation Type	N/A
Actual Rate(Up/Down)	0/0 kbps
Attainable Rate(Up/Down)	0/0 kbps
Noise Margin(Up/Down)	0/0 dB
Line Attenuation(Up/Down)	0/0 dB
Output Power(Up/Down)	0/0 dBm
Data Path(Up/Down)	N/A
Interleave Depth(Up/Down)	0/0
Interleave Delay(Up/Down)	0/0 ms
INP(Up/Down)	0/0 symbols
Profile	N/A
Showtime Start	0 h 0 min 0 s
LinkEncap	N/A
CRC Errors(Up/Down)	0/0
FEC Errors(Up/Down)	0/0

#### DSL Connection Status

Connection Name	PTM-2	
Type	IP	
DSL Transfer Mode	PTM	
IP Version	IPv4/v6	
NAT	On	
IP Address	0.0.0.0/0.0.0.0	
DNS	0.0.0.0/0.0.0.0/0.0.0	
IPv4 Gateway	0.0.0.0	
Remaining Lease	0 h 0 min 0 s	
IPv4 Connection Status	Disconnected	<a href="#">Renew</a>   <a href="#">Release</a>
IPv4 Online Duration	0 h 0 min 0 s	
Disconnect Reason	No Carrier	
LLA	=	
GUA	=	
Prefix	None	
DNS	0.0.0.0	
IPv6 Gateway	=	
IPv6 Connection Status	Disconnected	
IPv6 Online Duration	0 h 0 min 0 s	
WAN MAC	00:19:c6:53:01:49	

# Port Binding (Enlace del Puerto)



Seleccione la conexión WAN y seleccione el puerto LAN o SSID que desea vincular.

Nota: asegúrese de vincular los puertos relacionados cuando configure el servicio de IPTV.

Home      Internet      Local Network      VoIP      Management & Diagnosis

Status  
WAN  
QoS  
Security  
Parental Controls  
DDNS  
SNTP  
**Port Binding**  
Multicast

**Page Information**  
This page provides the function of port binding parameter(s) configuration.

**▼ Port Binding**

**Route\_3G**

**PVC-1**

<input checked="" type="checkbox"/> LAN1	<input checked="" type="checkbox"/> LAN2	<input checked="" type="checkbox"/> LAN3	<input checked="" type="checkbox"/> LAN4
<input checked="" type="checkbox"/> SSID1	<input type="checkbox"/> SSID2	<input type="checkbox"/> SSID3	<input type="checkbox"/> SSID4

All On | All Off      **Apply**      **Cancel**

**PTM-1**

<input checked="" type="checkbox"/> LAN1	<input checked="" type="checkbox"/> LAN2	<input checked="" type="checkbox"/> LAN3	<input checked="" type="checkbox"/> LAN4
<input checked="" type="checkbox"/> SSID1	<input type="checkbox"/> SSID2	<input type="checkbox"/> SSID3	<input type="checkbox"/> SSID4

All On | All Off      **Apply**      **Cancel**

# Configuración WAN



Internet > Status > WAN>DSL

## 1. Conexión DSL:

- Este procedimiento describe cómo configurar una conexión de banda ancha (conexión WAN), de modo que los servicios del usuario (incluidos los servicios de datos, voz y video) puedan conectarse a una red externa.
- Nota: La creación de la conexión WAN ya ha sido preconfigurada antes de la entrega del equipo , normalmente, no se necesita configurarla adicionalmente, si es necesaria la configuración local, consulte la descripción de la configuración preestablecida.

## 2. Parámetros de modulación DSL: configure los parámetros de modulación DSL. Normalmente , se adoptan configuraciones predeterminadas, no es necesario hacer alguna modificación.

The screenshot shows the Cnt router's web-based management interface. The top navigation bar includes the Cnt logo, current time (1970-01-01T00:07), user 'instalador', and links for 'Logout', 'Home', 'Internet' (which is highlighted with a red box and arrow 1), 'Local Network', 'VoIP', and 'Management & Diagnosis'. A sidebar on the left lists 'Status', 'WAN' (highlighted with a red box and arrow 2), 'QoS', 'Security', 'Parental Controls', 'DDNS', 'SNTP', 'Port Binding', and 'Multicast'. The main content area is titled 'Page Information' and states: 'This page provides the function of DSL connection parameter(s) configuration.' It contains four menu items: 'DSL Connection' (highlighted with a red box and arrow 3), 'DSL Modulation Parameters', and 'DSL Power'. Arrows numbered 1 through 4 point to the respective highlighted areas: 1 points to the 'Internet' tab, 2 points to the 'WAN' link in the sidebar, 3 points to the 'DSL Connection' menu item, and 4 points to the 'DSL Connection' link in the main content area.

# Configuración de Conexión WAN

## Internet > Status > WAN>DSL> DSL Connection

La siguiente figura muestra que la conexión ya ha sido preconfigurada antes de ser entregada por defecto. PTM significa conexión VDSL WAN, PVC significa conexión ADSL. Operar como sigue :

1. Modificar una conexión WAN: seleccione una conexión WAN existente de la lista y modifique los parámetros.  
Después de configurar los parámetros según sea necesario, haga clic en **Apply**.

The screenshot shows the 'DSL Connection' configuration page. A red box highlights the 'WAN' tab in the left sidebar. A red arrow labeled '1' points to the 'DSL' tab in the top navigation bar. A red box labeled '2' points to the 'Status' link in the sidebar. A red box labeled '3' points to the 'Page Information' section. A red box labeled '4' points to the 'PTM-1' entry in the list of connections. A red circle at the bottom left highlights the 'Create New Item' button.

Connection Type	Status	Action
PTM-2	<input checked="" type="radio"/> On <input type="radio"/> Off	[Delete]
PTM-1	<input checked="" type="radio"/> On <input type="radio"/> Off	[Delete]
PVC-1	<input checked="" type="radio"/> On <input type="radio"/> Off	[Delete]
PVC-2	<input checked="" type="radio"/> On <input type="radio"/> Off	[Delete]
PVC-0	<input type="radio"/> On <input checked="" type="radio"/> Off	[Delete]
PVC-3	<input type="radio"/> On <input checked="" type="radio"/> Off	[Delete]
PVC-4	<input type="radio"/> On <input checked="" type="radio"/> Off	[Delete]
PVC-5	<input type="radio"/> On <input checked="" type="radio"/> Off	[Delete]
PVC-6	<input type="radio"/> On <input checked="" type="radio"/> Off	[Delete]
PVC-7	<input type="radio"/> On <input checked="" type="radio"/> Off	[Delete]

**Create New Item**

# Modificar la conexión WAN

## Modificar una conexión WAN:

Seleccione una conexión WAN existente de la lista Nombre de conexión y modifique los parámetros, como se muestra a continuación:

PTM-1

 On  Off
 
1

Connection Name PTM-1
 DSL Transfer Mode PTM
 Type Routing
 Service List  INTERNET  TR069  VoIP  IPTV
 MTU 1492
 Link Type PPP
 PPP Transfer Type PPPoE

**PPP**

Username	H267N@tr69
Password	*****

**IPv6**

IPv6 Info Acquire Mode	Auto
Request PD	<input checked="" type="radio"/> On <input type="radio"/> Off
Unnumbered Mode	<input type="radio"/> On <input checked="" type="radio"/> Off
GUA Allowed From	<input checked="" type="checkbox"/> SLAAC <input checked="" type="checkbox"/> DHCPv6 <input checked="" type="checkbox"/> PD

**VLAN**

On	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/> Off
VLAN ID	201	

Detail
Apply
Cancel

Configuración de PPP, por favor escriba el nombre de usuario y la contraseña PPPoE (revisar información asignada al cliente en AXIS/OPEN)



# Configuración de conexión / desconexión WLAN

Home

Internet

Local Network

VoIP

Management &amp; Diagnosis

Status

WLAN

LAN

Routing

FTP

UPnP

DNS

WLAN Basic

WLAN Advanced

## Page Information

This page provides the function of WLAN basic parameter(s) configuration.

### ▼ WLAN On/Off Configuration

WLAN (2.4GHz)

 On  off**Apply****Cancel**



# Configuración del WLAN SSID

## ▼ WLAN SSID Configuration

<a href="#"><b>▼ SSID1 (2.4GHz)</b></a>	<input checked="" type="radio"/> On <input type="radio"/> Off
SSID Name	INTERNET CNT
SSID Hide	<input type="radio"/> On <input checked="" type="radio"/> Off
Encryption Type	<input type="button" value="▼"/>
WPA Passphrase	12345678
SSID Isolation	<input type="radio"/> On <input checked="" type="radio"/> Off
Maximum Clients	32
<input type="button" value="Apply"/> <input type="button" value="Cancel"/>	
<a href="#"><b>► SSID2 (2.4GHz)</b></a>	<input type="radio"/> On <input checked="" type="radio"/> Off
<a href="#"><b>► SSID3 (2.4GHz)</b></a>	<input type="radio"/> On <input checked="" type="radio"/> Off
<a href="#"><b>► SSID4 (2.4GHz)</b></a>	<input type="radio"/> On <input checked="" type="radio"/> Off

# Configuración WAN Conexión - VDSL

## Configuración DNS

1

2

3

**Configuración de DNS**

**New Item**

**DSL Transfer Mode:** PTM

**Type:** Routing

**Service List:** INTERNET, TR069, VoIP, IPTV

**MTU:** 1500

**Link Type:** IP

**IP Version:** IPv4/v6

**IPv4:**

- IP Type:** Static
- IP Address:** [Redacted]
- Subnet Mask:** [Redacted]
- Gateway:** [Redacted]
- DNS1:** 0.0.0.0
- DNS2:** 0.0.0.0
- DNS3:** 0.0.0.0
- NAT:** On

**IPv6:**

- IPv6 Info Acquire Mode:** Auto
- Request PD:** On
- Unnumbered Mode:** Off
- GUA Allowed From:** SLAAC, DHCPv6, PD

**VLAN:** On

**VLAN ID:** [Redacted]

**Buttons:** Apply, Cancel



# VOIP

La configuración del protocolo SIP se centra principalmente en dos menús: protocolo básico y protocolo SIP, mientras que otras configuraciones se recomiendan usar la configuración de fábrica. Cuando VoIP es defectuoso, modifíquelo de acuerdo a las instrucciones del ingeniero de soporte.

**Cnt** Current Time: 1970-01-01T08:38 [instalador](#) [Logout](#)

[Home](#) [Internet](#) [Local Network](#) [VoIP](#) [Management & Diagnosis](#)

[Status](#) [Basic](#) [Advanced](#) [VoIP Service](#) [SIP Protocol](#) [Media](#) [FAX](#) [Digit Map](#)

**Page Information**

This page shows the status of VoIP.

► [VoIP Status](#)

► [Call Log](#)

# VOIP Status



Esta página muestra la información relevante del estado de VoIP. Haga clic en **Refresh** para actualizar la información.

[Home](#)[Internet](#)[Local Network](#)[VoIP](#)[Management & Diagnosis](#)**Status**[Basic](#)[Advanced](#)[VoIP Service](#)[SIP Protocol](#)[Media](#)[FAX](#)[Digit Map](#)

## Page Information

This page shows the status of VoIP.

### ▼ VoIP Status

	Phone ID	Phone Number	Status
	Phone1		Unregistered
	Phone2		Unregistered

[Refresh](#)

# ONT TÉCNOLOGÍA GPON



MODELO HG8245



MODELO HG8245H



MODELO AN5506-04-FS



MODELO AN5506-04-FAT



# MODELO HG8245 - HG8245 H



- Disponer de una guía para la configuración del Modem HG8245 - HG8245H, para clientes que disponen del servicio de fibra óptica de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, con la finalidad de que sea un medio de gestión para los Rac's (representantes de atención al cliente).



# CONFIGURACIÓN DE MODEM HG8245 - HG8245 H



1. Ingrese la dirección IP del CPE (IP de gestión: 192.168.100.1)



Esta dirección Ip se la dicta al cliente mediante un navegador (mozilla, chrome, explorer, safari, etc)

2. Ingrese el usuario (instalador) y contraseña (cnt2016admin), luego presione Aceptar.



# CONFIGURACIÓN USUARIO PPPOE HG8245 - HG8245 H



- Dentro de la interface WAN, escoja la opción Internet, después valida sobre la pantalla las configuraciones Encapsulación y la configuración de usuario PPPoE (Username) y contraseña (Password) y finalmente para guardar los cambios dar clic en APPLY.

The screenshot shows the HG8245 WAN Configuration page. A blue callout points to the 'WAN' tab in the top navigation bar with the text '1. Damos un clic en WAN'. Another blue callout points to the 'Internet' radio button under 'Encapsulation mode' with the text '2. Damos un clic en la opción Internet para que se nos habilite la información'. A red box highlights the 'PPPoE' radio button. A blue callout points to the 'User name' field with the text 'Configuración Usuario y contraseña PPPoE'. A blue callout points to the 'Apply' button at the bottom with the text 'Guardar Cambios'. The main table lists two connections: '1\_VOIP\_R\_VID\_10' and '2\_INTERNET\_R\_VID\_20'. The '2\_INTERNET\_R\_VID\_20' row has its entire row highlighted with a red box. The 'Protocol type' column for both rows shows 'IPv4'. The 'VLAN/Priority' column shows '10/0' for the first connection and '20/0' for the second. The 'Basic Information' section includes fields for 'Enable WAN', 'VLAN ID', '802.1p', 'MRU', 'User name', and 'Password'.

	Connection Name	VLAN/Priority	Protocol Type
<input type="checkbox"/>	1_VOIP_R_VID_10	10/0	IPv4
<input checked="" type="checkbox"/>	2_INTERNET_R_VID_20	20/0	IPv4

**Basic Information**

Enable WAN:

Encapsulation mode:  IPoE  PPPoE

Protocol type: IPv4

WAN mode: Route WAN

Service type: INTERNET

Enable VLAN:

VLAN ID: 20 (1-4094)

802.1p: 0

MRU: 1492 (1-1540)

User name: 201858885@fastboy.com.ec (0-63)Characters

Password: ..... (0-63)Characters

Binding options:  LAN1  LAN2  LAN3  LAN4  SSID1  SSID2  SSID3  SSID4

IP acquisition mode:  Static  DHCP  PPPoE

Enable NAT:

Dialing method: Automatic

Multicast VLAN ID: (1-4094)

Apply Cancel

Copyright © Huawei Technologies Co., Ltd. 2009-2016. All rights reserved.

# CONFIGURACIÓN WIFI HG8245 - HG8245 H



2. Se debe dar clic en WLAN, para la configuración WIFI del cliente y una vez que se configura el nombre de la red inalámbrica (SSID Name), se configura la contraseña WIFI en el panel (WPA-PreSharedkey), por último damos clic en APPLY.

Verificamos que este botón esté activo

Nombre de la red WIFI

Contraseña clave WIFI

Botón donde se guarda los cambios realizados

On this page, you can set the WLAN parameters, including the WLAN switch, SSID configuration and channel selection.

Enable WLAN

**Basic Configuration**

SSID Index	SSID Name	SSID State	Associated Device Number	Broadcast SSID	Security Configuration
1	WHAT IS UP	Enable	32	Enable	Configured

**SSID Configuration in Detail**

SSID Name:	WHAT IS UP * (1-32 characters)
Enable SSID:	<input checked="" type="checkbox"/>
Associated Device Number:	32 * (1-32)
Broadcast SSID:	<input checked="" type="checkbox"/>
WMM Enable:	<input checked="" type="checkbox"/>
Authentication Mode:	WPA2 Pre-Shared Key
Encryption Mode:	AES
WPA PreSharedKey:	..... <input checked="" type="checkbox"/> Hide * (8-63 ASCII characters or 64 hexadecimal digits)
WPA Group Rekey Interval:	3600 *s(600-86400)
WPS Enable:	<input checked="" type="checkbox"/>
WPS Mode:	PBC
PBC:	WPS Start

Apply Cancel

# VERIFICACIÓN DE PARÁMETROS ÓPTICOS HG8245 - HG8245 H



3. Para verificar los parámetros ópticos se debe dar clic en STATUS dentro de esta opción nos ubicamos en Optical Information, aquí se podrá visualizar los parámetros de línea, en lo cual debe considerar Rx = -13 hasta -25 (dBm); Tx = 0,5 hasta 5 (dBm); Temperatura = < 60°.

The screenshot shows the HG8245 web interface. The left sidebar has a red border around the "Optical Information" link. The main content area shows a table of optical parameters with a red border around the first three rows. A callout bubble on the right side contains the allowed parameter ranges.

	Current value	Referenced value
Optical Status:	auto	auto
Tx Optical Power:	2.24dBm	0.5 — 5dBm
Rx Optical Power:	-16.58dBm	-27 — -8dBm
Transceiver Voltage:	3312mV	3100 — 3500mV
Bias Current:	31mA	0 — 90mA
Transceiver Temperature:	52°C	-10 — 85°C

Parámetros ópticos  
Rx = -13 hasta -25 (dBm)  
Tx = 0,5 hasta 5 (dBm)  
Temperatura = < 60°

# VERIFICACIÓN DE DNS HG8245 - HG8245 H



4. Para configurar el DNS, se va a la opción de LAN, dar un clic en DHCP Server Configuration, se abre una pantalla y damos un clic en Primary DNS server, donde podemos cambiar los DNS y finalmente damos un clic en el botón APPLY. DNS Masivo: 200.107.10.105. “Se recuerda que el DNS por defecto en la ONT es 192.168.1.1” **“En las ONT HUAWEI el DNS está en modo relay”**

The screenshot shows the 'DHCP Server Configuration' page under the 'LAN' tab. The 'Primary Address Pool' section is active. In the 'Primary DNS server:' field, the value '200.107.10.105' is entered, which is highlighted with a red border. A blue callout bubble points to this field with the text 'Configuración de DNS'.

Primary Address Pool		
Enable primary DHCP server:	<input checked="" type="checkbox"/>	
Enable DHCP relay:	<input checked="" type="checkbox"/>	
LAN host IP address:	192.168.100.1	
Subnet mask:	255.255.255.0	
Start IP address:	192.168.100.2	* (It must be in the same subnet as the IP address of the LAN host)
End IP address:	192.168.100.21	*
Lease time:	3	days
Primary DNS server:		
Secondary DNS server:		

Device Type	Start IP Address	End IP Address
HGW:		
STB:		
Camera:		
Computer:		
Phone:		

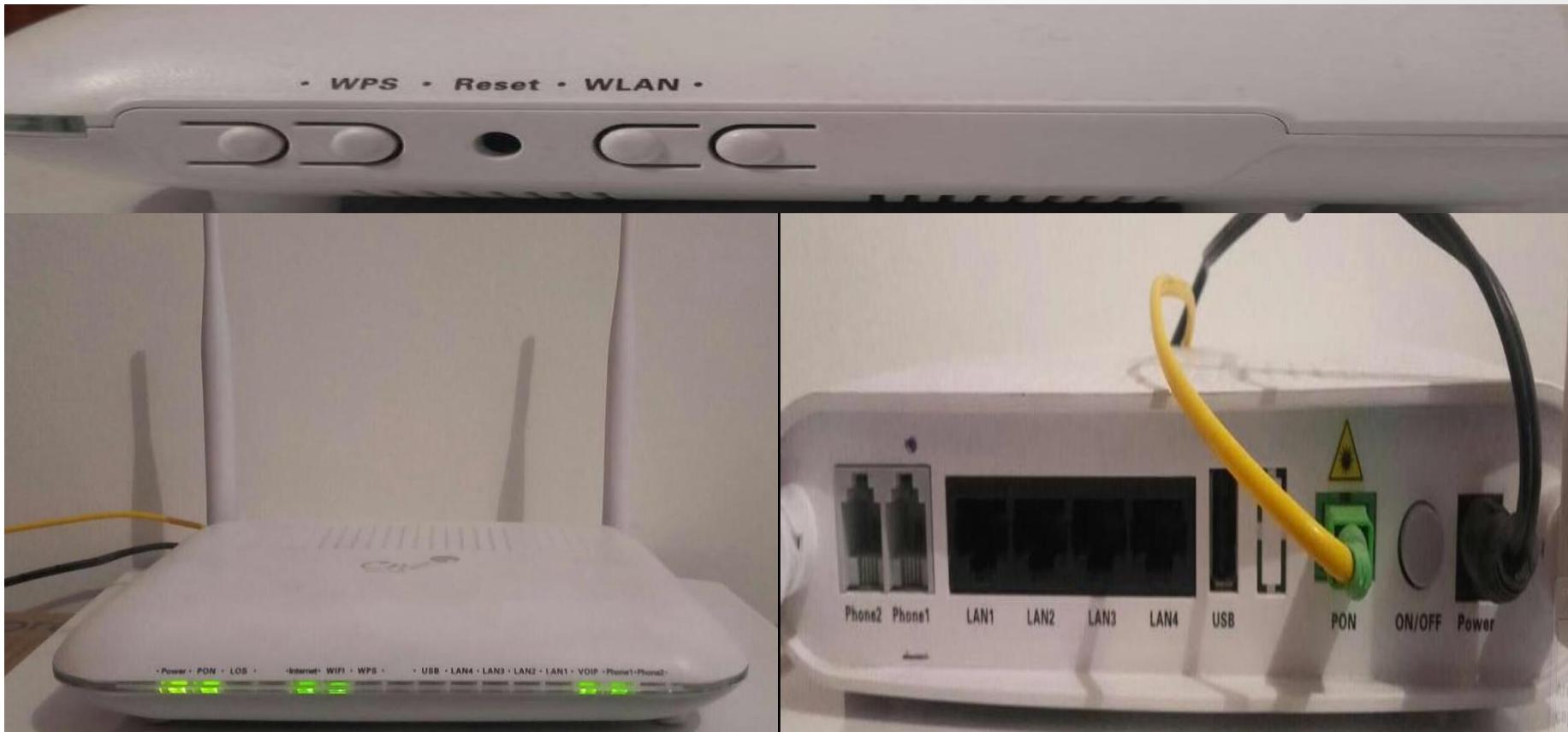
  

Secondary Address Pool		
Enable secondary DHCP server:	<input type="checkbox"/>	
IP address:	192.168.2.1	
Subnet mask:	255.255.255.0	
Start IP address:	192.168.2.2	
End IP address:	192.168.2.254	
Lease time:	3	days
Option 60:	MSFT 5.0	
Option 43:		
NTP server:		
Primary DNS server:	200.107.10.105	

# CONFIGURACIÓN ONT AN5506-04-FS - AN5506-04-FAT



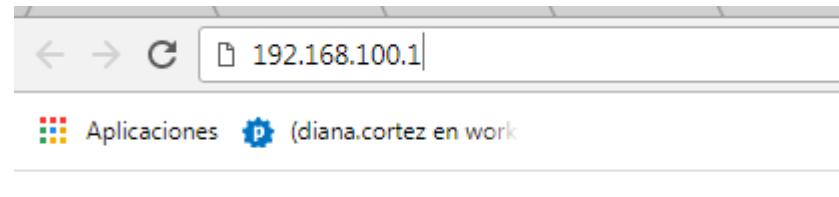
- Disponer de una guía para la configuración del Modem **AN5506-04-FS-AN5506-04-FAT**, para clientes que disponen del servicio de fibra óptica de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, con la finalidad de que sea un medio de gestión para los Rac's (representantes de atención al cliente).



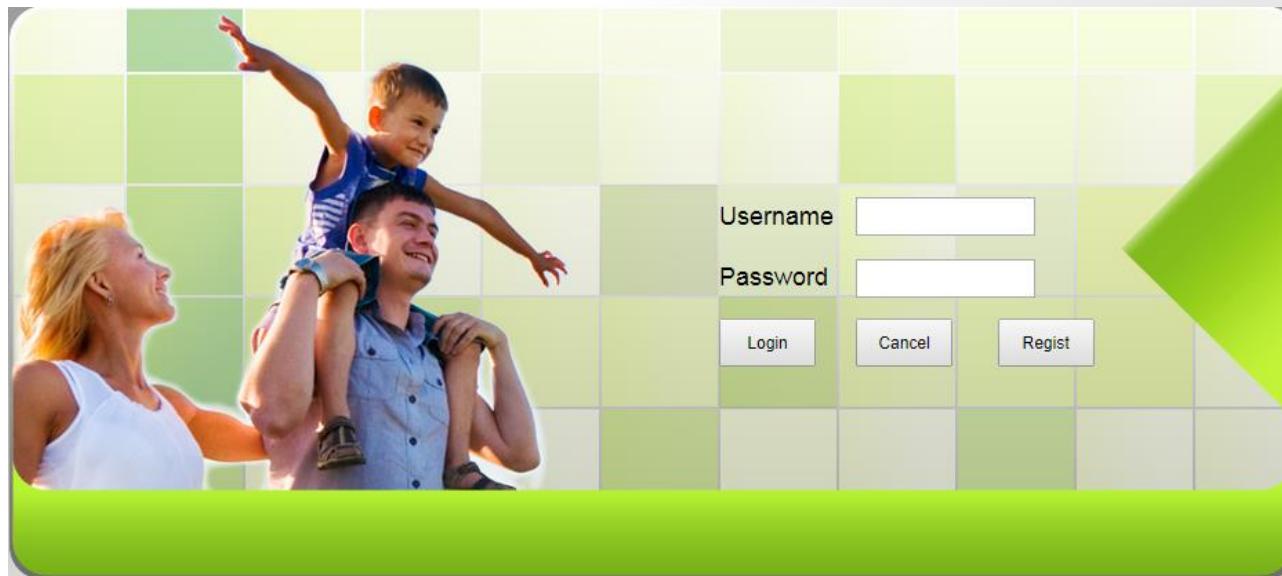
# CONFIGURACIÓN ONT AN5506-04-FS - AN5506-04-FAT

Cnt

1.- Ingrese la dirección IP del CPE (IP de gestión: 192.168.100.1)



2.- Ingrese el usuario (instalador) y contraseña (cnt2016admin), luego presione Login.



# CONFIGURACIÓN USUARIO PPPOE



Para la configuración del usuario PPPoE ingresar a la pestaña Network, dentro del submenú BrodBand Settings escoja la opción: Internet Setting, realice el cambio PPPoE (username-password).

The screenshot shows the Cnt router's configuration interface. The left sidebar has a blue header and lists various settings: Wlan Settings, LAN Settings, **BroadBand Settings** (highlighted with a red box), Internet Settings, IPTV, DHCP Server, Remote Management, Authentication, QoS Settings, Route Settings, and VoIP Settings. The main content area has tabs for Status, Network (highlighted with a red box), Security, Application, and Management. The Network tab displays the path: Network > BroadBand Settings > Internet Settings. A message says: "You may choose different connection type suitable for your environment. Besides, you may also configure parameters according to the selected connection type." Below this is a "WAN List" table:

WAN Name	VID/Priority	WAN IP Mode
1_TR069_INTERNET_R_VID_20	20/3	PPPoE
2_VOIP_R_VID_10	10/6	DHCP

Below the WAN list are several configuration fields:

WAN Enable	Enable
Service Type	TR069_INTERNET
Connection Type	Route
VLAN ID	20 * (1-4094)
Priority	3 * (0-7)
NAT	Enable
DNS Relay	Enable
MTU	1492 * (1280-1492)
LAN Binding	LAN 1 <input checked="" type="checkbox"/> LAN 2 <input checked="" type="checkbox"/> LAN 3 <input checked="" type="checkbox"/> LAN 4 <input checked="" type="checkbox"/>
2.4G SSID Binding	SSID 1 <input checked="" type="checkbox"/> SSID 2 <input type="checkbox"/> SSID 3 <input type="checkbox"/> SSID 4 <input type="checkbox"/>
IP Mode	IPv4&IPv6
WAN IP Mode	PPPoE

The "PPPoE Mode" section contains two fields highlighted with a red box:

User Name	202269074@fastboy.com.ec * (You can input 1-31 characters)
Password	***** * (You can input 1-31 characters)

Below these are other configuration options:

Operation Mode	Keep Alive
Keep Alive Mode: Retry Period [20]	
Authentication Type	Auto
Connection Trigger	AlwaysOn
State	Connected!

# CONFIGURACIÓN RED WIFI



Para la configuración WIFI ingrese a la pestaña Network dentro del menú Wlan Settings escoja la opción Advanced y proceda a la configuración del SSID y WPA, para el cambio respectivo de clave.

The screenshot shows the Cnt Wlan Settings Advanced configuration page. The left sidebar has a red box around 'Wlan Settings' and another red box around 'Advanced'. The top navigation bar has tabs for Status, Network (which is selected and highlighted with a red box), Security, Application, and Management. The main content area shows the path 'Network » Wlan Settings » Advanced'. It includes fields for 'Select SSID' (SSID Choice dropdown set to 1, Enable radio button selected), 'SSID Name' (text input field containing 'CNT RUIZ', note '(1-32 Characters)', Hidden checkbox), 'WMM' (checkbox checked), 'Security Policy' (Security Mode dropdown set to 'WPAPSKWPA2PSK'), and 'WPA(Wi-Fi Protected Access)' (WPA Algorithms radio buttons for TKIP, AES, TKIPAES, with TKIP selected, Passphrase input field containing '\*\*\*\*\*', note '(You can input 8-64 characters)').

# CONFIGURACIÓN DNS



Para la configuración DNS ingrese a la pestaña Network dentro del menú DHCP Server escoja la opción DHCP Service y proceda a la configuración de DNS como se muestra en la pantalla DNS masivo se utiliza : 200.107.10.105 .

The screenshot shows the Cnt router's web-based management interface. The left sidebar lists various settings: Wlan Settings, LAN Settings, BroadBand Settings, **DHCP Server** (highlighted with a red box), **DHCP Service** (highlighted with a red box), Remote Management, Authentication, QoS Settings, Route Settings, and VoIP Settings. The top navigation bar includes Status, Network (highlighted with a red box), Security, Application, and Management. The main content area displays the path Network > DHCP Server > DHCP Service. A message states: "You may enable/disable DHCP functions and configure the parameters as your wish, and become effective after reboot." The DHCP Service configuration section includes fields for Type (set to Server), DHCP Start IP (192.168.1.2), DHCP End IP (192.168.1.254), DHCP Subnet Mask (255.255.255.0), DHCP Primary DNS (200.107.10.105 highlighted with a yellow box), DHCP Secondary DNS (empty), DHCP Default Gateway (192.168.1.1), DHCP Lease Time (24), Hour (0), and Min (1 min - 99 hours). The Option60 dropdown is set to Disable. At the bottom are Apply and Cancel buttons.

# VERIFICACIÓN DNS



Para verificar los parámetros ópticos se debe dar clic en STATUS dentro de esta opción nos ubicamos en Optical Information, aquí se podrá visualizar los parámetros de línea, en lo cual debe considerar Rx = -13 hasta -25 (dBm); Tx = 0,5 hasta 5 (dBm); Temperatura = < 60°.

The screenshot shows a web-based management interface for a network device. The top navigation bar includes the CNT logo, a user icon, and menu items: Status, Network, Security, Application, and Management. The 'Status' item is highlighted with a red box. On the left, a sidebar lists Device Information, Wireless Status, Wan Status, Lan Status, Optical Info (which is also highlighted with a red box), and VoIP Status. The main content area displays the path 'Status » Optical Info » Optical Info'. A message states: 'On this page, you can query state of optical power.' Below this, a table titled 'Optical Info' provides the following data:

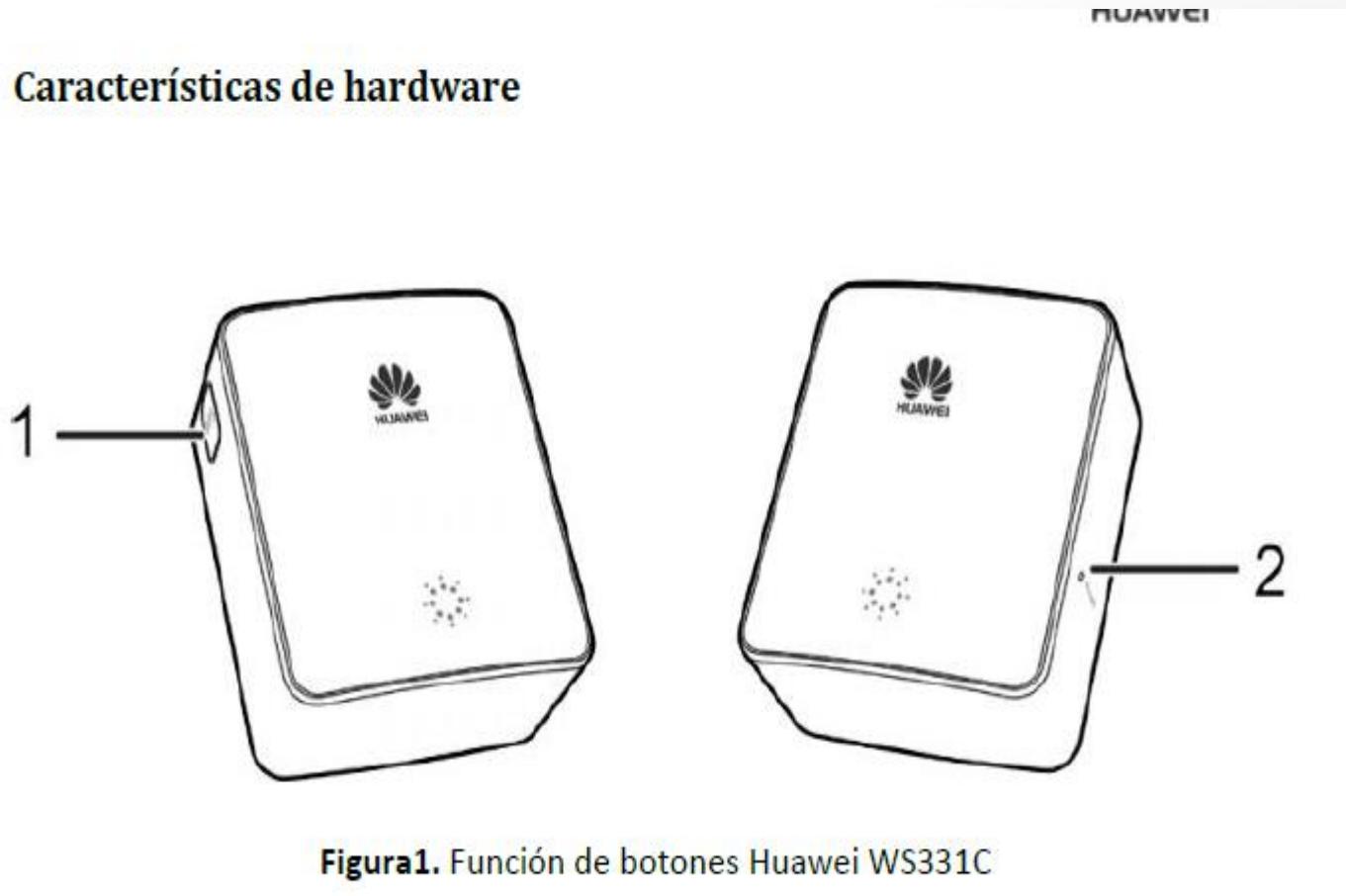
Transmitted Power	2.93 dBm
Received Power	-16.69 dBm
Operating Temperature	46.39 °C
Supply Voltage	3.26 V
Bias Current	15.70 mA

Elaborado por : Karolina Cortez

Revisado por: Gabriela Cabrera / Johanna Reinoso

# HUAWEI WS331C – WIFI RANGE EXTENDER

Cnt



# HUAWEI WS331C – WIFI RANGE EXTENDER

Cnt

## Configuración Automática usando botón WPS

1. Para la configuración inicial conectar WS331C a un tomacorriente cerca del router inalámbrico.



**Figura3.** Estado Led Indicador Huawei WS331C

Estado Indicador LED	Estado WS331c
Encendido fijo	Normal/En funcionamiento
Encendido parpadeante	Iniciando conexión
Apagado	Apagado

# HUAWEI WS331C – WIFI RANGE EXTENDER

Cnt



**Figura4.** Conexión automática usando botón WPS

2. Presionar botón WPS en ambos dispositivos (router inalámbrico - Huawei WS331C) por más de 5 segundos.
3. Revisar estado del indicador led encendido fijo conexión exitosa, desconecte Huawei WS331C del tomacorriente.

# HUAWEI WS331C – WIFI RANGE EXTENDER

Cnt

HUAWEI

4. Para ampliar cobertura WIFI ubicar y conectar Huawei WS331C a un nivel de señal  del router inalámbrico.
5. Verificar estado encendido fijo indicador led, nivel de señal WI-FI 

## Configuración vía interfaz web

En el reverso del dispositivo encontrará datos referente a credenciales WI-FI (nombre de red; contraseña) anótelos.



**Figura5.** Información: credenciales WI-FI Huawei WS331C

# HUAWEI WS331C – WIFI RANGE EXTENDER

Cnt

1. Conecte WS331C a un toma-corriente.
2. Revise lista de redes WI-FI disponibles conectarse a **HUAWEI-HPAPF**, abra un navegador e ingrese la dirección **192.168.33.1**.
3. Ingresar contraseña de acceso **admin**, presionar **log in** para iniciar sesión.
4. Escoger **Configuration/Automatic Scanning**; de la lista de redes WI-FI disponible seleccionar el nombre de red que desea amplificar.
5. Ingresar contraseña WI-FI de red a amplificar.



Figura6. Configuración vía interfaz web

# HUAWEI WS331C – WIFI RANGE EXTENDER

Cnt

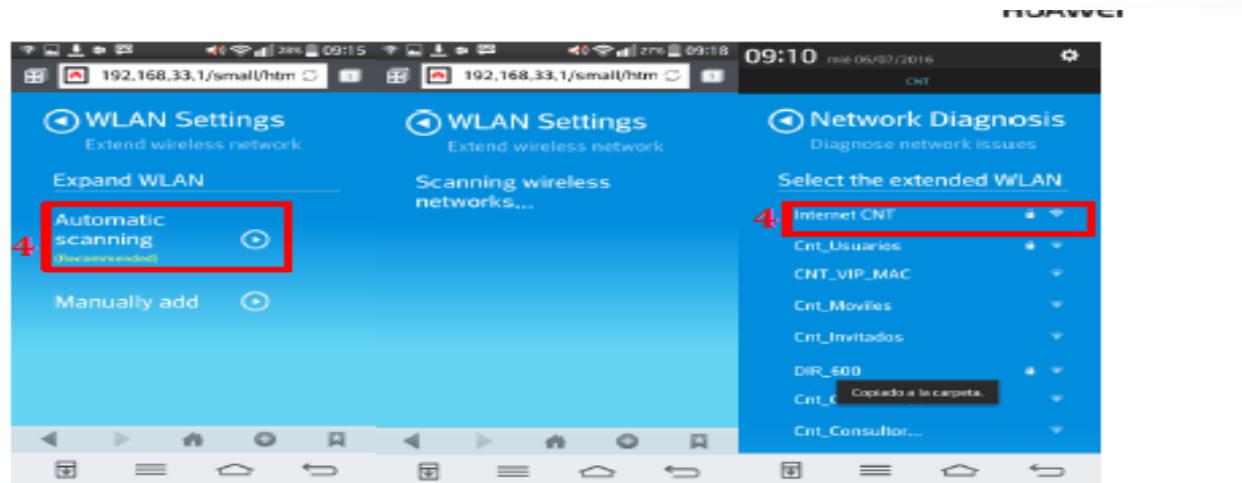


Figura7. Configuración vía interfaz web

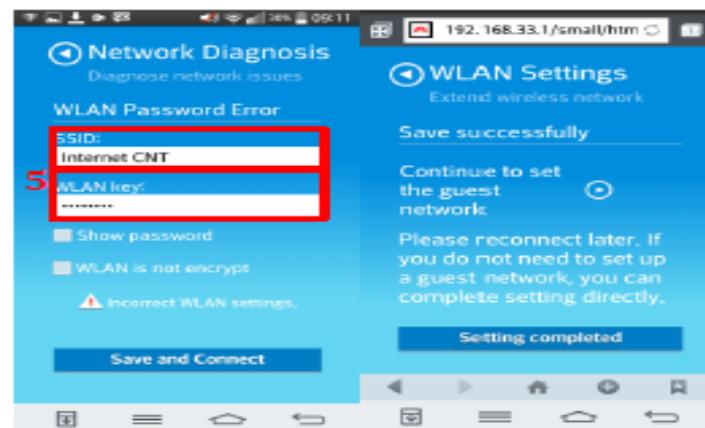


Figura8. Configuración vía interfaz web



---

# **HG-150U: Configuración WEB de Servicios**

**Versión: A**

**Wuhan FiberHome International Technologies  
Co., Ltd.**  
**Julio 2020**



## Contenido

---

Procedimiento.....5

---

## Figuras

---

<b>Figura 1.</b> IP de administración terminal HG150-U.....	5
<b>Figura 2.</b> Interfaz de Acceso Web.....	5
<b>Figura 3.</b> Credenciales de Acceso.....	5
<b>Figura 4.</b> Página de bienvenida de acceso WEB.....	6
<b>Figura 5.</b> Menú de Configuración Básico.....	6
<b>Figura 6.</b> Conexión WAN de Internet.....	7
<b>Figura 7.</b> Credenciales de cuenta PPPoE.....	7
<b>Figura 8.</b> Botonera de cambios.....	7
<b>Figura 9.</b> Menú de WiFi Básico.....	7
<b>Figura 10.</b> Parámetro de WLAN – SSID.....	8
<b>Figura 11.</b> Menú de WiFi de Seguridad.....	8
<b>Figura 12.</b> Parámetro de WLAN – WPA Preshared Key.....	8

# Asistente de Configuración Rápida

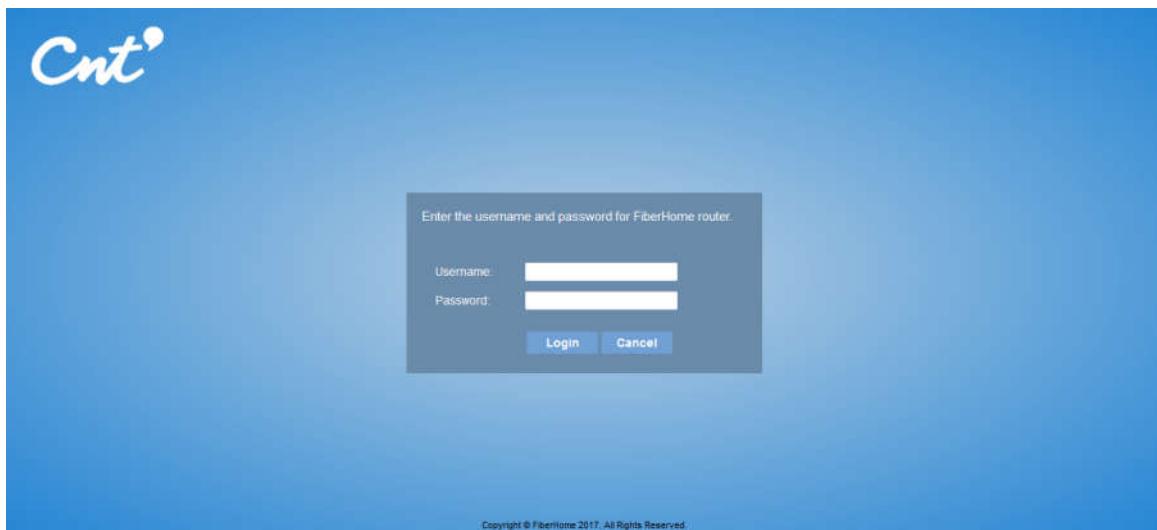
## Procedimiento

1. Ingrese en la sección de la URL de su navegador web la siguiente IP: 192.168.1.1



*Figura 1. IP de administración de terminal HG150-U.*

2. Se despliega la interfaz de acceso web del modem HG150-U.



*Figura 2. Interfaz de Acceso Web.*

3. Ingrese las credenciales para poder ingresar a la página de configuración WEB del terminal:

**Usuario:** instalador

**Contraseña:** Cnt2017@adM1n

A screenshot of a web browser showing a login form. The form has a light blue header with the text "Enter the username and password for FiberHome router.". Below this are two input fields: "Username:" containing the text "instalador" and "Password:" containing a series of black dots representing a password. At the bottom are "Login" and "Cancel" buttons.

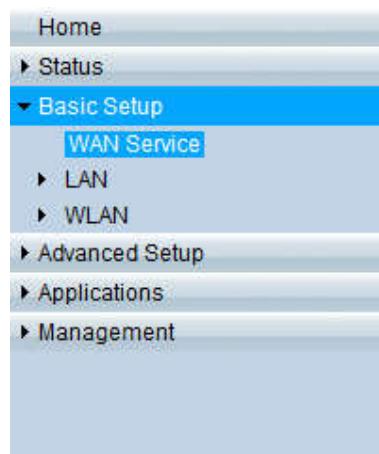
*Figura 3. Credenciales de Acceso.*

4. Ingresará a la página de bienvenida de acceso de configuración WEB del terminal.



**Figura 4.** Página de Bienvenida de acceso web.

5. En el menú derecho localizar Basic Setup → WAN Service.



**Figura 5.** Menú de Configuración Básico.

6. Escoja la conexión TR069\_INTERNET\_R PPP dentro del Connection Name.

**WAN Service**

Connection Name:

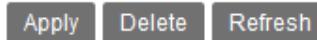
**Figura 6.** Conexión WAN de Internet.

7. Localice los campos de “User Name” y “Password” donde se ingresaran los valores correspondientes al usuario y contraseña PPPoE.

PPPoE Type:	Normal PPPoE ▾
User Name:	hlema4@fastboy.com.ec
Password:	*****

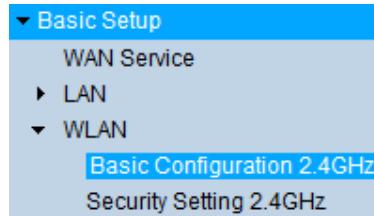
**Figura 7.** Credenciales de cuenta PPPoE.

8. Presione “Apply”.



**Figura 8.** Botonera de Cambios.

9. En el menú derecho localizar Basic Setup → WLAN → Basic Configuration 2.4GHz.



**Figura 9.** Menú de WiFi Básico.

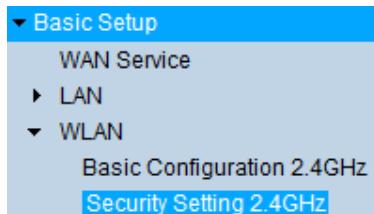
10. En el campo SSID configurar el nombre de la red WiFi. Presione “Apply”.

#### WLAN Basic Configuration 2.4GHz

Enable WLAN:	<input checked="" type="checkbox"/>
Choose SSID:	SSID1 ▾
Enable Isolation:	<input type="checkbox"/>
Hide SSID:	<input type="checkbox"/>
SSID:	ABONADO_CNT
BSSID:	00:11:22:33:44:57
Country:	ECUADOR ▾
<input type="button" value="Apply"/> <input type="button" value="Refresh"/>	

**Figura 10.** Parámetros de WLAN - SSID.

11. En el menú derecho localizar Basic Setup → WLAN → Security Setting 2.4GHz.



*Figura 11. Menú WiFi de Seguridad.*

12. En el campo “WPA Preshare key” configure la contraseña de la red WiFi. Presione “Apply”.

**WLAN Security Setting 2.4GHz**

Choose SSID:	<input type="button" value="SSID1 ▾"/>
Authentication:	<input type="button" value="WPA-PSK/WPA2-PSK MIXED ▾"/>
Group Key Update Timer:	<input type="text" value="3600"/>
WPA Preshare key:	<input type="text" value="•••••••"/> <a href="#">Click here to display</a>
Encryption Mode:	<input type="button" value="TKIP+AES ▾"/>

*Figura 12. Parámetros de WLAN – WPA Preshare key.*



---

# **HG-150U: Asistente de Configuración Rápida**

**Versión: A**

**Wuhan FiberHome International Technologies  
Co., Ltd.**  
**Julio 2020**



## Contenido

---

Procedimiento.....5

## Figuras

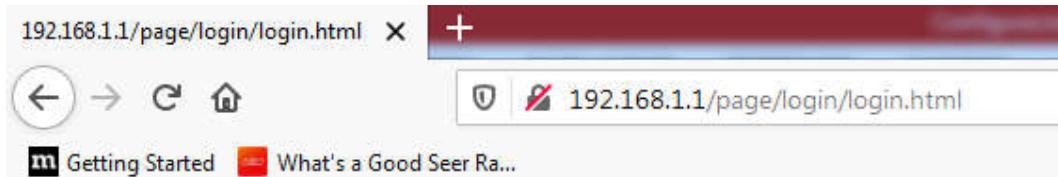
---

<b>Figura 1.</b> IP de administración terminal HG150-U.....	5
<b>Figura 2.</b> Interfaz de Acceso Web.....	5
<b>Figura 3.</b> Credenciales de Acceso.....	5
<b>Figura 4.</b> Configuración PPPoE.....	6
<b>Figura 5.</b> Configuración de WiFi.....	6
<b>Figura 6.</b> Estado de la Configuración WAN de Internet.....	6

## Asistente de Configuración Rápida

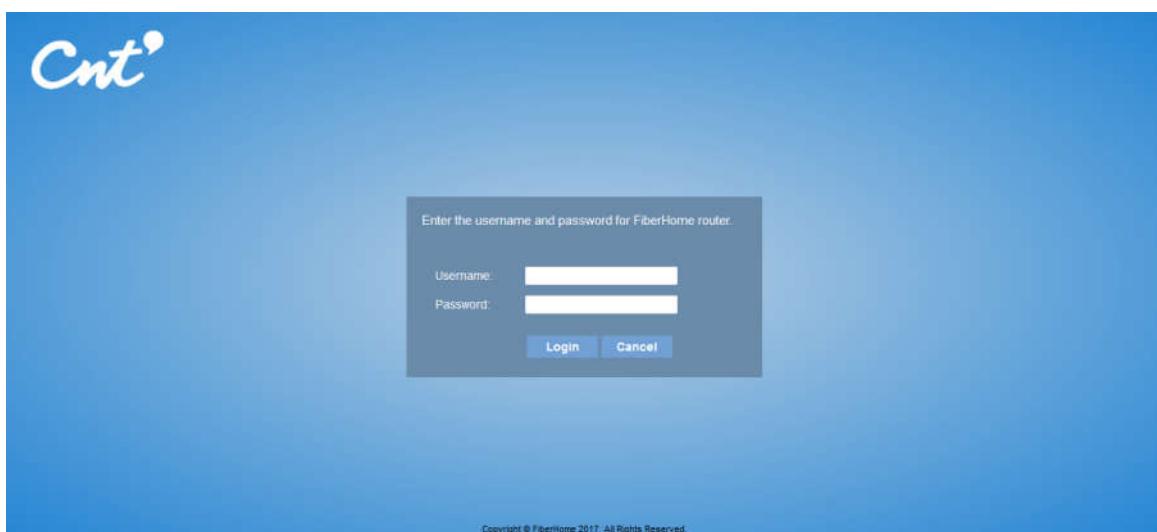
### Procedimiento

1. Ingrese en la sección de la URL de su navegador web la siguiente IP: 192.168.1.1



*Figura 1. IP de administración de terminal HG150-U.*

2. Se despliega la interfaz de acceso web del modem HG150-U.



*Figura 2. Interfaz de Acceso Web.*

3. Ingrese las credenciales para poder iniciar el Asistente de configuración Rápida:

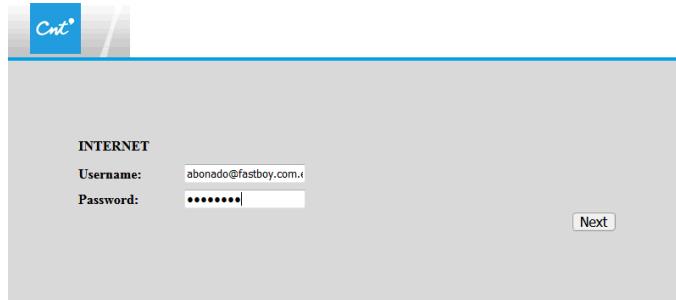
**Usuario:** instalador

**Contraseña:** Cnt2017@adM1n

A screenshot of the same login interface as Figure 2. The "Username:" field now contains "instalador" and the "Password:" field contains a series of asterisks ("\*\*\*\*\*"). The "Login" and "Cancel" buttons are visible at the bottom.

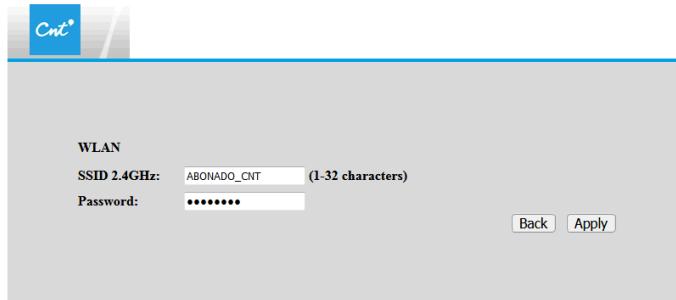
*Figura 3. Credenciales de Acceso.*

4. El Asistente de Configuración Rápida dará inicio al proceso de configuración automatizado en el terminal.
5. Ingrese el usuario y contraseña PPPoE del abonado. Presione Next.



*Figura 4. Configuración PPPoE.*

6. Ingrese el nombre y contraseña de acceso a la red WiFi del abonado. Finalice con Apply.



*Figura 5. Configuración WiFi.*

7. Verificar que el abonado tenga direccionamiento IP en la conexión WAN de Internet.

The screenshot shows the 'Status' section of the HG150-U configuration interface. The left sidebar includes options like Home, Status, Device Information, Network (WAN, xDSL, LAN, Statistics, ARP), Basic Setup, Advanced Setup, Applications, and Management. The main content area displays three tables: 'IPv4 WAN Connection Status', 'IPv6 WAN Connection Status', and 'DS-Lite Status'. The 'IPv4 WAN Connection Status' table has two entries:

Connection Name	VPI/VCI	Connection Type	NAT	IP Address/Mask	Default Gateway	Primary DNS	Secondary DNS	WAN MAC	Status
1_1_1_TR069_INTERNET_R PPP	0/35	PPPoE	Enable	10.52.92.193/255.255.255.255	10.52.0.1	200.107.10.105		00:11:22:33:44:55	Connected
1_2_1_VoIP_B_IP	0/35	IP_Bridged	Enable	/					Disconnected

The 'IPv6 WAN Connection Status' table has one entry:

Connection Name	VPI/VCI	Connection Type	NAT	IP Address	Default Gateway	Primary DNS	Secondary DNS	Prefix
1_1_1_TR069_INTERNET_R PPP	0/35	PPPoE	Enable	2800:370:44:8c2a:4d4c:deb2:fb3b:4d8	fe80::1e20:dbfffea:2:5252	2800:370:10::105		2800:370:46:940::/60

The 'DS-Lite Status' table has one entry:

Connection Name	VPI/VCI	Connection Type	NAT	Mode	AFTR Address	WAN MAC	Status
1_1_1_TR069_INTERNET_R PPP	0/35	PPPoE	Enable	Auto		00:11:22:33:44:55	Disconnected

A 'Refresh' button is located at the bottom left of the status area.

*Figura 6. Estado de la Conexión WAN de Internet.*

	<b>CONFIGURACIÓN WEB ONT ZXHN F660, marca ZTE</b>	<b>CLASIFICACIÓN:</b> USO INTERNO
	Fecha: Agosto 2020	Versión: 1

# **CONFIGURACIÓN WEB ONT ZXHN F660, marca ZTE**

## **Contenido**

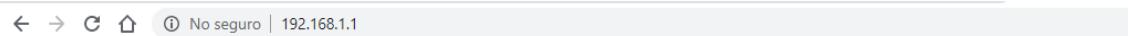
INGRESO AL EQUIPO .....	2
Procedimiento.....	2
CONFIGURACIÓN CUENTA PPPoE .....	3
Configuración SSID .....	6
CONFIGURACIÓN VoIP .....	7

	<b>CONFIGURACIÓN WEB ONT ZXHN F660, marca ZTE</b>	<b>CLASIFICACIÓN: USO INTERNO</b>
	Fecha: Agosto 2020	Versión: 1

## INGRESO AL EQUIPO

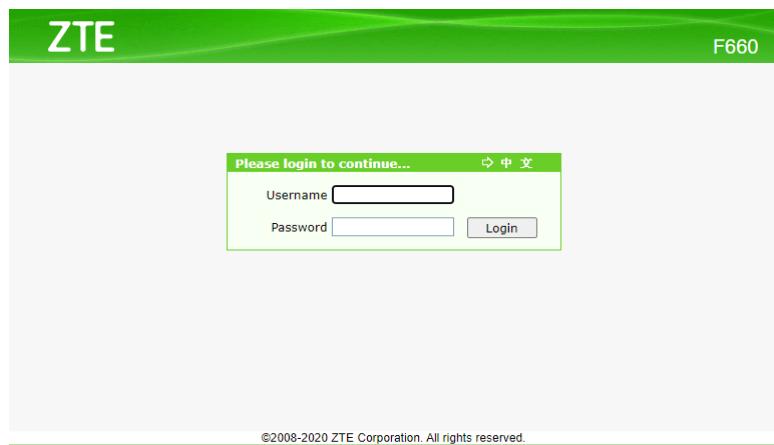
### Procedimiento

1. Ingrese en la sección de la URL de su navegador web la siguiente IP: 192.168.1.1



**Figura 1.** IP de administración de terminal

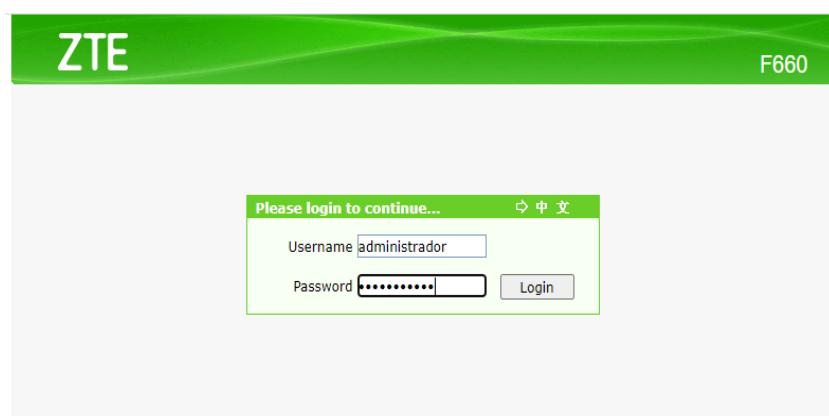
2. Se despliega la interfaz de acceso web a la ONT ZXHN F660



**Figura 2.** Interfaz de Acceso Web

3. Ingrese las credenciales para poder entrar a la página de configuración WEB del terminal:

- **Usuario:** administrador
- **Password:** Cnt2o18E5t!



**Figura 3.** Credenciales de Acceso.

	<b>CONFIGURACIÓN WEB ONT ZXHN F660, marca ZTE</b>	<b>CLASIFICACIÓN:</b> USO INTERNO
	Fecha: Agosto 2020	Versión: 1

## CONFIGURACIÓN CUENTA PPPoE

4. Ingresar a la página de inicio del acceso de configuración WEB del terminal.

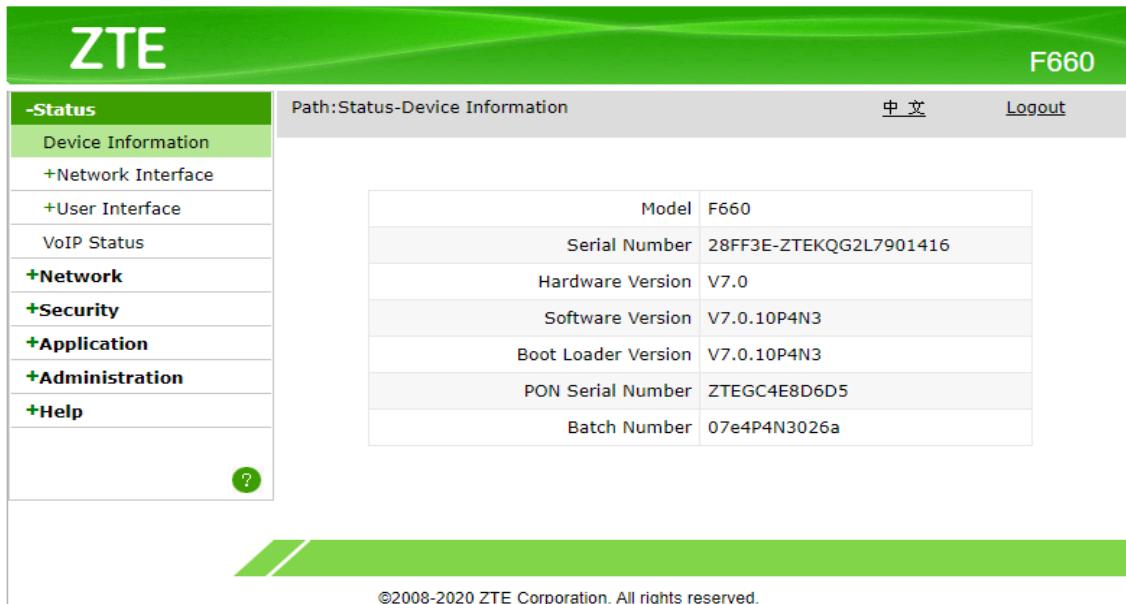


Figura 4. Página de Inicio de acceso Web.

5. En la parte izquierda de la pantalla, localizar el menú “+Network”, opción “WAN” y escoger “WAN Connection”:

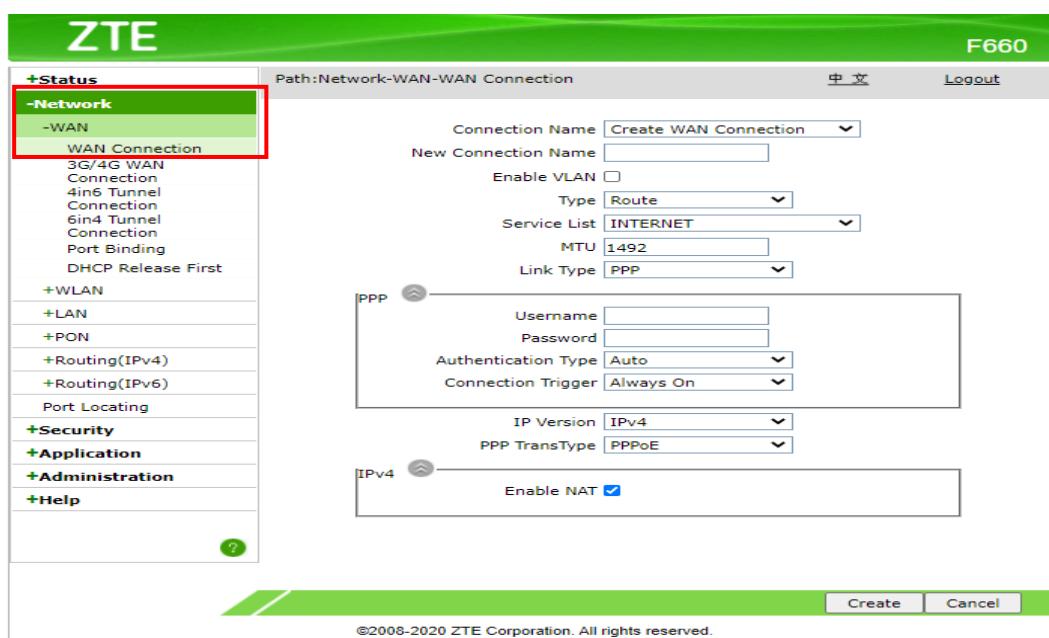
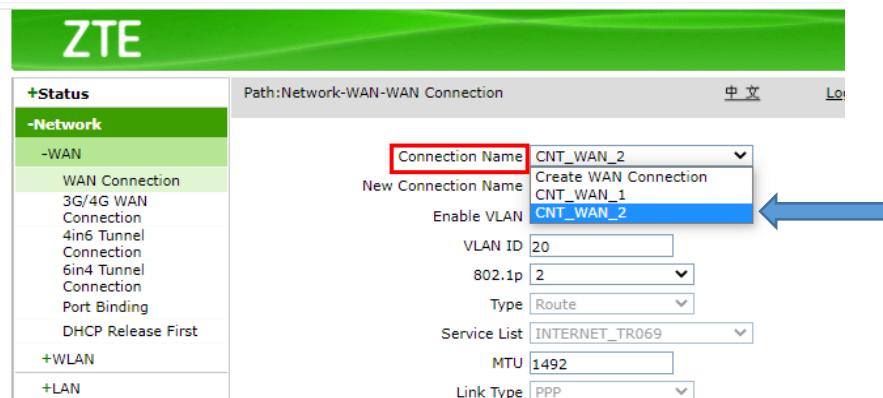


Figura 5. Menú de Configuración Básico

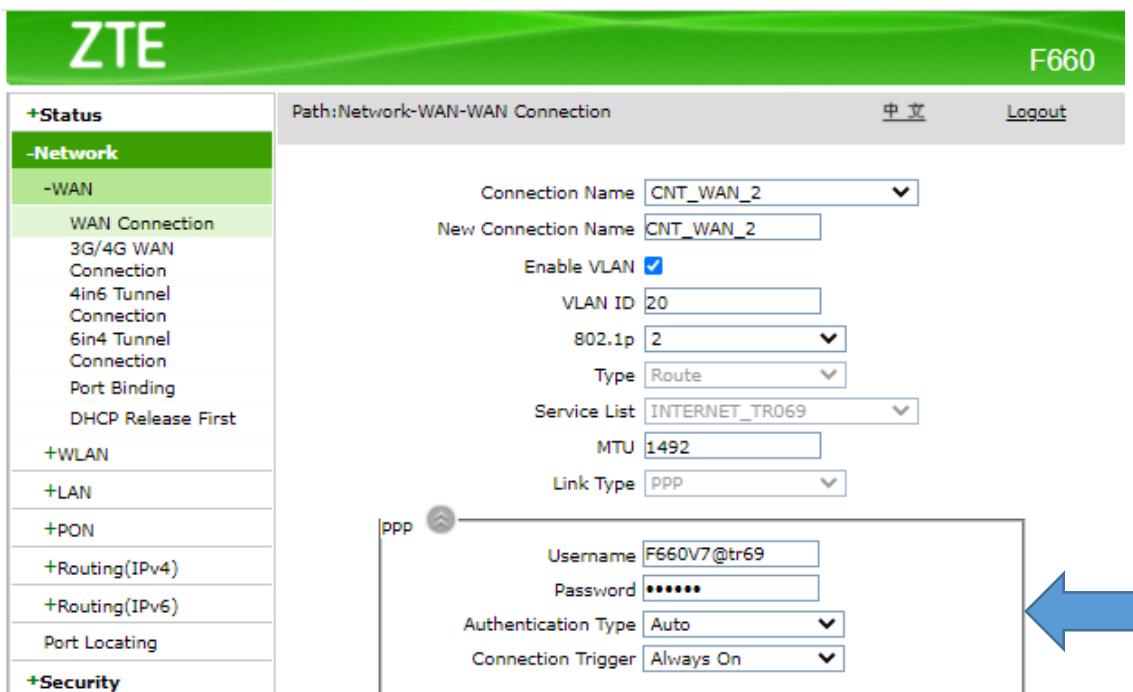
	<b>CONFIGURACIÓN WEB ONT ZXHN F660, marca ZTE</b>	<b>CLASIFICACIÓN: USO INTERNO</b>
	Fecha: Agosto 2020	Versión: 1

6. En la sub pestaña Connection Name, escoger la opción CNT\_WAN2.



**Figura 6.** Conexión de Internet

7. Localice los campos de “User Name” y “Password”, donde se ingresarán los datos correspondientes al usuario y contraseña PPPoE.



Connection Name	CNT_WAN_2
New Connection Name	CNT_WAN_2
Enable VLAN	<input checked="" type="checkbox"/>
VLAN ID	20
802.1p	2
Type	Route
Service List	INTERNET_TR069
MTU	1492
Link Type	PPP
ppp Username: F660V7@tr69 Password: ***** Authentication Type: Auto Connection Trigger: Always On	

**Figura 7.** Interfaz de configuración de la cuenta PPPoE

	<b>CONFIGURACIÓN WEB ONT ZXHN F660, marca ZTE</b>	<b>CLASIFICACIÓN: USO INTERNO</b>
	Fecha: Agosto 2020	Versión: 1

8. Ingrese el usuario y contraseña de la cuenta PPPoE



**Nota: No debe modificarse ningún parámetro adicional a los datos de cuenta PPPoE.**

ZTE
F660

+Status
-Network
-WAN
+WAN Connection
3G/4G WAN Connection
4in6 Tunnel Connection
6in4 Tunnel Connection
Port Binding
DHCP Release First
+WLAN
+LAN
+PON
+Routing(IPv4)
+Routing(IPv6)
Port Locating
+Security
+Application
+Administration
+Help
?

Path: Network-WAN-WAN Connection

中文 [Logout](#)

---

Connection Name

New Connection Name

Enable VLAN

VLAN ID

802.1p

Type

Service List

MTU

Link Type

PPP

Username

Password

Authentication Type

Connection Trigger

IP Version

PPP TransType

IPv4

Enable NAT

IPv6

IPv6 Info Get Mode

Prefix Delegation From

GUA From Prefix

---

Modify
Delete

**Figura 8. Configuración de la cuenta PPPoE**

	<b>CONFIGURACIÓN WEB ONT ZXHN F660, marca ZTE</b>		<b>CLASIFICACIÓN: USO INTERNO</b>
	Fecha:  Agosto 2020	Versión:  1	Página Número:  6 de 8

9. Para guardas la configuración, presione “Modify”.



*Figura 9. Botonera de Cambios*

### Configuración SSID

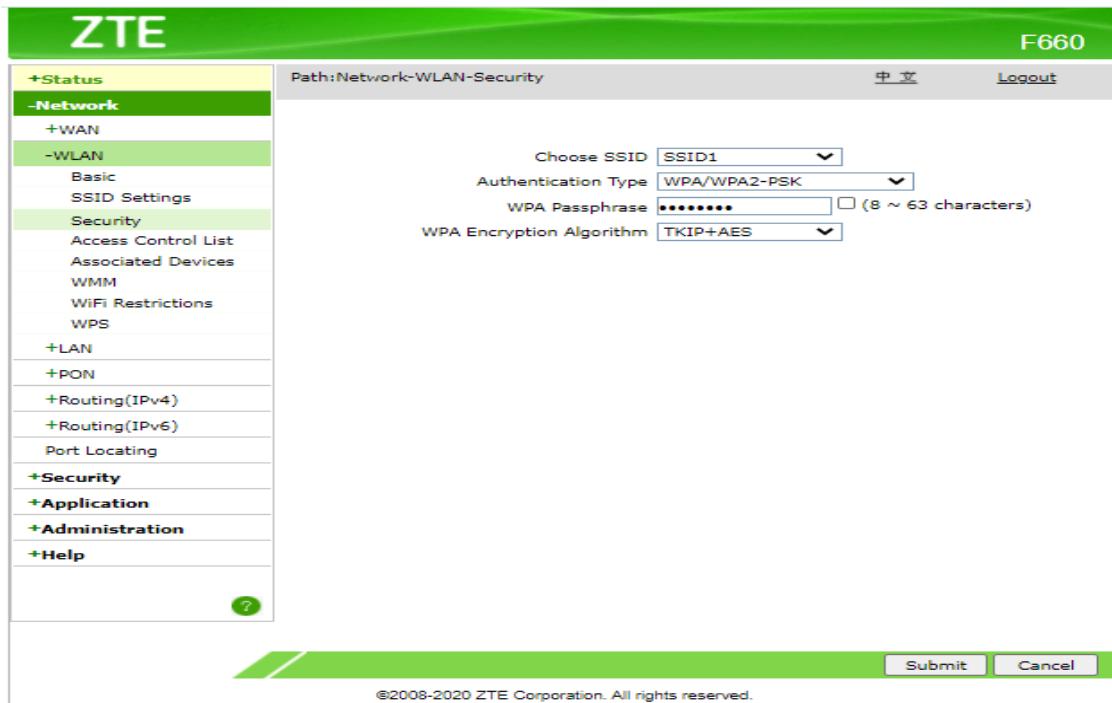
10. En la parte izquierda de la pantalla, localizar el menú “+Network”, opción “WLAN”, localizar la opción “SSID setting” y configurar el nombre de la red WiFi. Finalmente, presione “Submit” para grabar la configuración.

The image shows the ZTE F660 web interface for configuring SSID settings. The left sidebar menu is expanded to show the "Network" section, with "WLAN" selected. Under "WLAN", "SSID Settings" is highlighted. The main configuration area shows fields for "Choose SSID" (set to "SSID1"), "Hide SSID" (unchecked), "Enable SSID" (checked), "Enable SSID Isolation" (unchecked), "Maximum Clients" (set to 32), "SSID Name" (set to "INTERNET\_CN"), and "Priority" (set to 0). At the bottom of the page, there are "Submit" and "Cancel" buttons, and a footer bar with the copyright notice "©2008-2020 ZTE Corporation. All rights reserved."

*Figura 10. Interfaz web de configuraciones SSID*

11. En la parte izquierda de la pantalla, localizar el menú “+Network”, opción “WLAN”, localizar la opción “Security”, configurar la contraseña requerida y presione “Submit” para grabar la configuración.

	<b>CONFIGURACIÓN WEB ONT ZXHN F660, marca ZTE</b>	<b>CLASIFICACIÓN: USO INTERNO</b>
	Fecha: Agosto 2020	Versión: 1

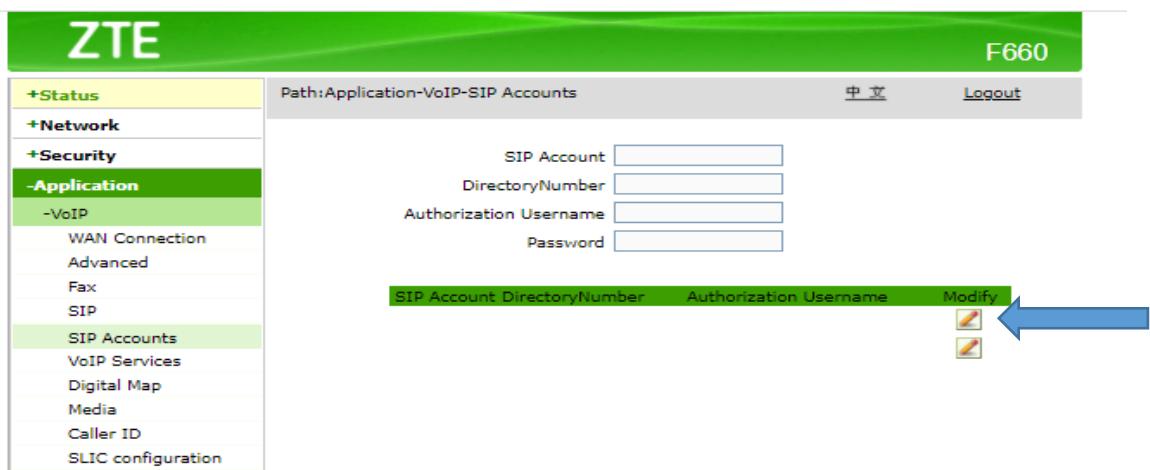


The screenshot shows the ZTE ZXHN F660 web interface. The title bar says "ZTE F660". The left sidebar has a tree view with "Status", "Network" (selected), "WAN", "WLAN" (selected), "Security", "Application", "Administration", and "Help". The main panel shows the "Path: Network-WLAN-Security". It has fields for "Choose SSID" (SSID1), "Authentication Type" (WPA/WPA2-PSK), "WPA Passphrase" (redacted), and "WPA Encryption Algorithm" (TKIP+AES). At the bottom are "Submit" and "Cancel" buttons.

Figura 11. Interfaz de configuración de contraseña Wi-Fi

## CONFIGURACIÓN VoIP

12. En la parte izquierda de la pantalla, localizar el menú “Application”, opción “VoIP”. Dentro de la pantalla “SIP Accounts”, seleccionar el botón para editar el parámetro “Modify”, como se muestra en la imagen.

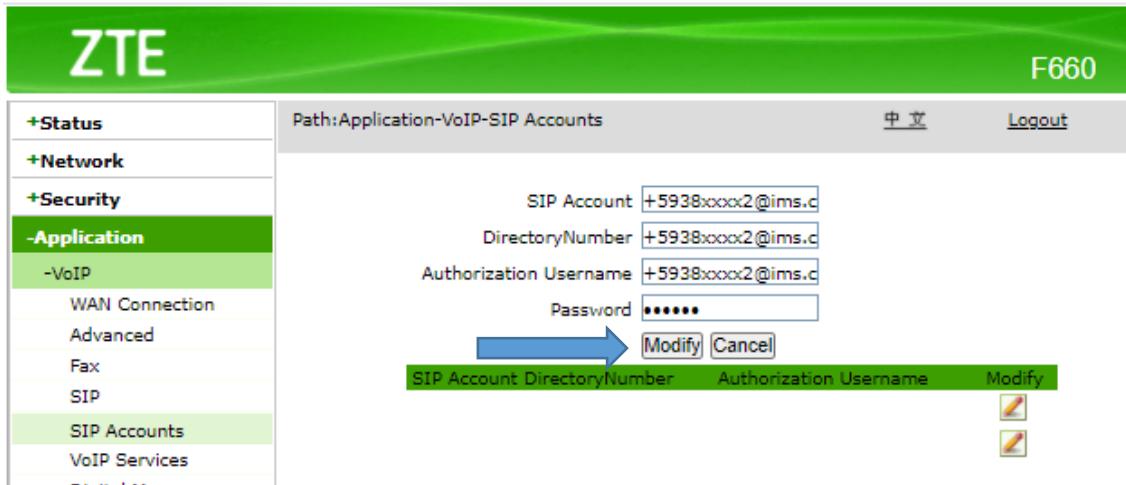


The screenshot shows the ZTE ZXHN F660 web interface. The title bar says "ZTE F660". The left sidebar has a tree view with "Status", "Network", "Security", "Application" (selected), "VoIP" (selected), "WAN Connection", "Advanced", "Fax", "SIP", "SIP Accounts" (selected), "VoIP Services", "Digital Map", "Media", "Caller ID", and "SLIC configuration". The main panel shows the "Path: Application-VoIP-SIP Accounts". It has fields for "SIP Account", "DirectoryNumber", "Authorization Username", and "Password". Below these is a table with columns "SIP Account", "DirectoryNumber", "Authorization Username", and "Modify". A blue arrow points to the "Modify" button next to the "SIP Account" column.

Figura 12. Interfaz de configuración de VoIP

	<b>CONFIGURACIÓN WEB ONT ZXHN F660, marca ZTE</b>	<b>CLASIFICACIÓN:</b> USO INTERNO
	Fecha: Agosto 2020	Versión: 1

13. Una vez se habilite la edición de este parámetro, colocar las cuenta y contraseña IMS proporcionada y presionar el botón “Modify”, para guardar la configuración.



*Figura 13. Configuración de VoIP*

14. Validar los servicios a través de pruebas de navegación y llamadas telefónicas.

---

# Check list- Escenarios técnicos

---



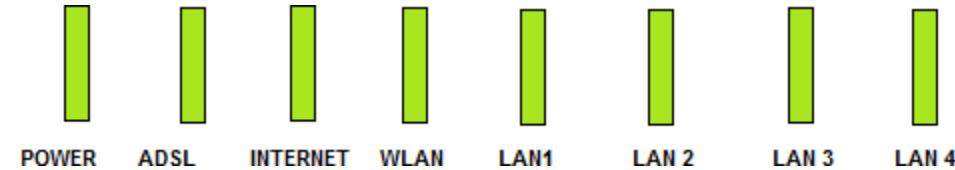
---

**SEGMENTO MASIVO**

---

Marzo 2020

# Estado de los focos del MODEM



**POWER:** Debe estar encendido de manera fija.

**ADSL:** Debe estar encendido de manera fija.

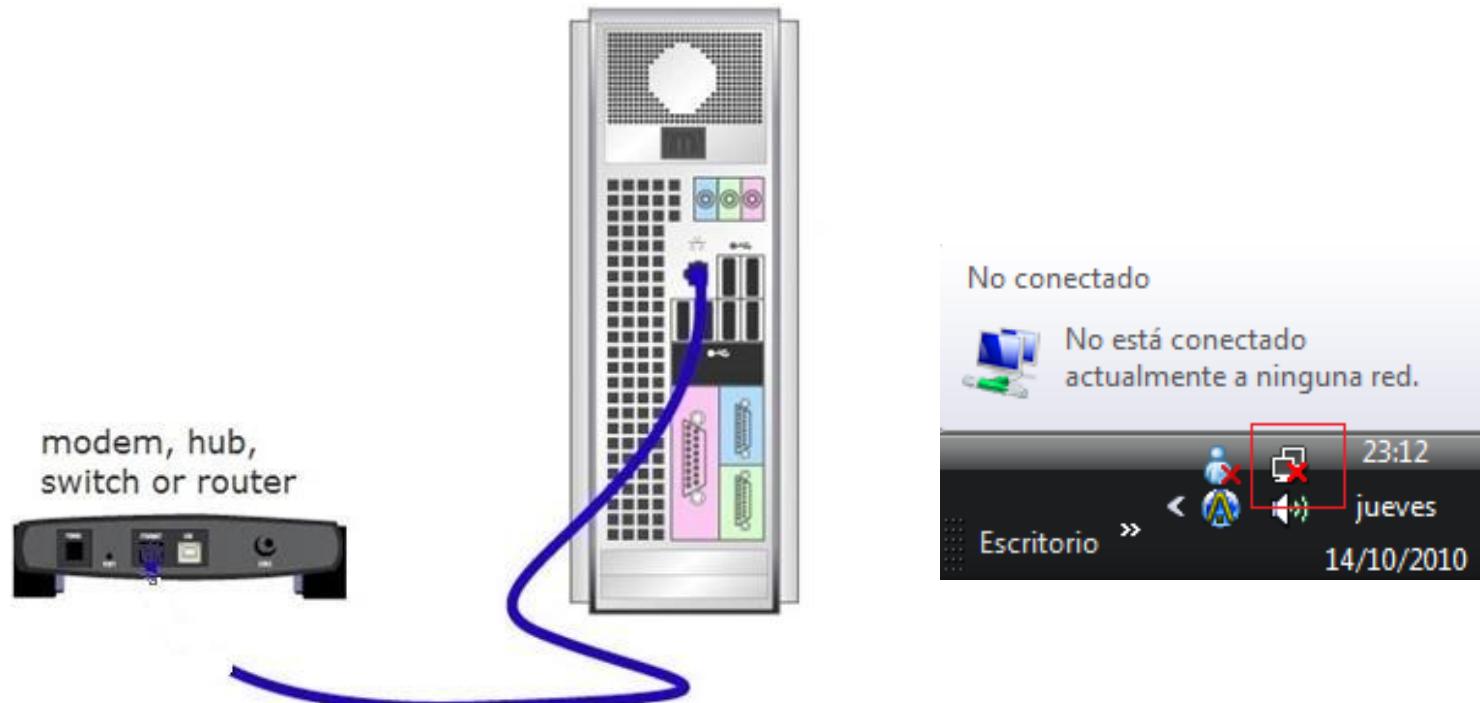
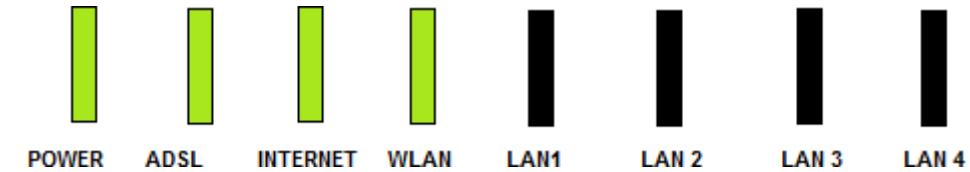
**INTERNET:** Debe estar encendido de manera intermitente.

**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

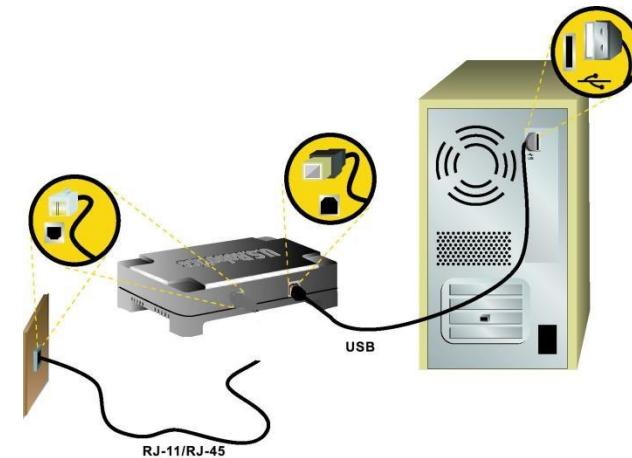
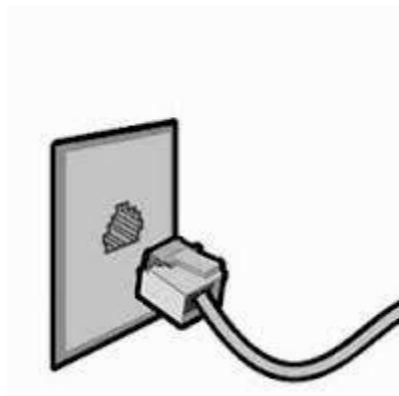


## ESCENARIOS TÉCNICOS

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



# Modem desenganchado



## Diagnóstico

- ✓ 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

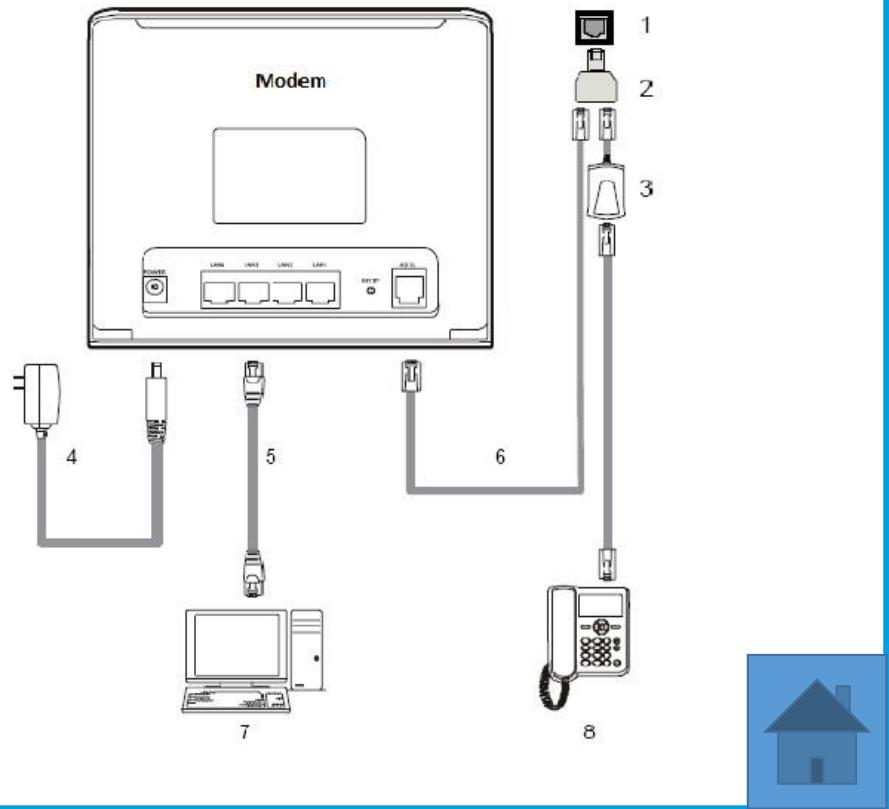
Cnt'

## Diagnóstico

- ✓ Luz de ADSL/DSL apagada o intermitente

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

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

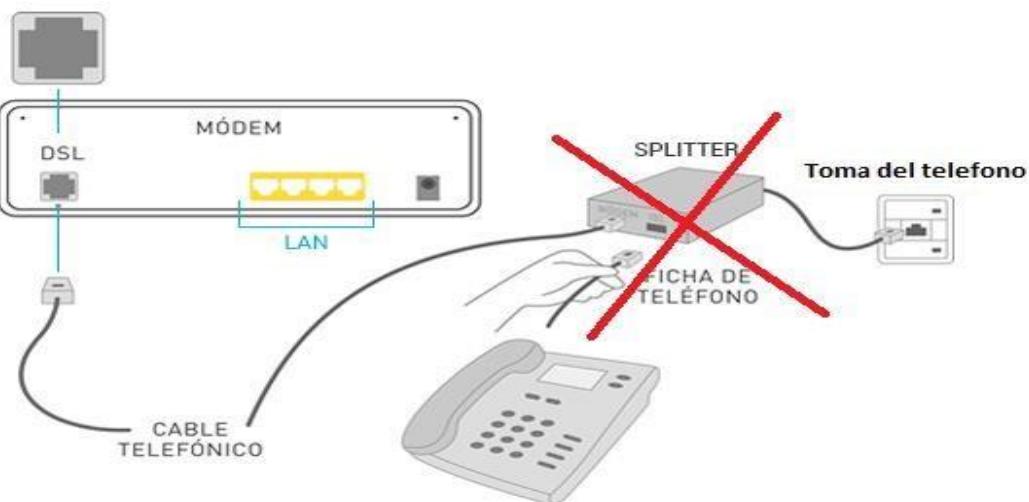


## Diagnóstico

- ✓ Luz de ADSL/DSL apagada o intermitente

### ✓ Prueba de Splitter:

Para realizar esta prueba se solicitará 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



## Diagnóstico

- ✓ 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

## Diagnóstico

- ✓ Luz de Internet encendida sin navegación

## Solución

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

## Diagnóstico

- ✓ 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

## Diagnóstico

- ✓ 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



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



# Servicio GPON

Cnt'

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



# Gracias

# CODIGOS ORDENES DE REPARACIÓN

## OBSERVACIONES

PASOS	VERIFICAR	RESPUESTA	DIAGNOSTICO	AREA A ENRUTAR	OBSERVACIÓN	CÓDIGO MRRE	DESCRIPCIÓN OBSERVACIÓN
1	FACTURACIÓN	CXP	SIN INGRESO	NO			
2	FORMA MCRR	Histórico de Reparación	Analisis Cod. Reparación				
3	Tiene Tono	NO	PROBLEMA EN RED	TELEFONÍA	ST	1	SIN TONO LINEA TELEFONICA SE CONECTA Y SE DESCONECTA
4	Tiene Ruido	SI	PROBLEMA EN RED	TELEFONÍA	TR	6	TIENE RUIDO
5	Línea Invertida	SI	PROBLEMA EN RED	TELEFONÍA	LINV	4	LÍNEA INVERTIDA
6	Prueba SNR y Ruido	SNR >12 & ATEN< 45 DB	PROBLEMA EN RED	TELEFONÍA	PRED	6	PROBLEMA CON PARÁMETROS DE LÍNEA
7	Interferencia de servicios	SI	Interferencia de servicios	TELEFONÍA	IDS	111	CLIENTE PIERDE/ADQUIERE SERVICIO CUANDO RECIBE/RALIZA LLAMADA
PROBLEMA DE INTERNET							
8	Solicitar ON/OFF Modem	NO	MODEM DESCONFIGURADO	INTERNET	MD CNRP	14	MODEM DESCONFIGURADO CLIENTE NO REALIZA PRUEBAS / SIN CONOCIMIENTO
9	Modem no Responde	SI	POSIBLE DAÑO MODEM	INTERNET	QMD REIN CNRP	16	QUEMADO / NO RESPONDE EQUIPO SE REINICIA AUTOMATICAMENTE CLIENTE NO REALIZA PRUEBAS / SIN CONOCIMIENTOS
10	VERIFICAR PROFILE DE VELOCIDAD EN EL PUERTO VERIFICAR SI NO ESTA BLOQUEADO EL PUERTO EN GESTION VERIFICAR CONEXIONES INTERNAS Solicitar ON/OFF Modem	SI	MODEM DESENGANCHADO	TELEFONÍA ** INTERNET	PRED** MDES CNRP PDP VC	11	PROBLEMA EN RED (INTERNO-EXTERNO) ** MODEM DESENGANCHADO CLIENTE NO REALIZA PRUEBAS / SIN CONOCIMIENTOS PUERTO DAÑADO - POSIBLE DAÑO PUERTO VERIFICAR CRUZADA
11	Modem Enganchado	SI	NAVEGACIÓN LENTA	INTERNET	VDC/CIN PC/CIN CNRP	9	VARIOS DISPOSITIVOS CONECTADOS /CLIENTE INSISTE PROBLEMAS CON PC/CLIENTE INSISTE CLIENTE NO REALIZA PRUEBAS / SIN CONOCIMIENTOS
12	Modem Enganchado	SI	PROBLEMAS WIFI	INTERNET	MPC WFC FIRM	14	MANIPULACION POR CLIENTE WIFI COBERTURA PROBLEMAS DE FIRMWARE