

MANTENIMIENTO FTTH



OBJETIVO TÉCNICO:

El mantenimiento correctivo lo efectuamos atendiendo a las distintas demandas de Ordenes de Trabajo (OT), ante averías o incidencias de las instalaciones o Equipamiento (Cableado nuevo-Conectores AS/APC-Ont-STB-Control Remoto-Repetidor). Realizamos el análisis, corrección y cambios adecuados para restituir la funcionalidad de las instalaciones y equipamiento de la empresa.

TIPOS DE ORDENES DE TRABAJO - OT:

- A. Visita Técnica del Técnico al Cliente
- B. Visita Técnica por Mudanza
- C. Visita Técnica por Mudanza Interna
- D. Visita Técnica por Baja
- E. Instalación AP
- F. Reclamos Excepcionales

CARACTERISTICA DE TIPOS DE ORDENES:

- A. Visita Técnica del Técnico al Cliente: Este tipo de Orden puede ser por varios Motivos de Asignación (Servicio Caída por Fibra-Cablear STB-Problema de TV- Cable/equipo roto Responsabilidad Cliente-Ont defectuosa-Equipo Quemado)
- B. Visita Técnica por Mudanza: Se refiere cuando el Cliente se muda del lugar donde se encuentra, puede ser en edificio o domicilio de Calle. Hay 2 opciones de Instalación, dejarle los mismos equipos que tenía anteriormente, o un equipo nuevo (ONT-STB-CONTROL REMOTO) en el caso de extravió, este último debemos colocar en el TOA una opción que nos figura.

PYS SRL

Razón de tarea completa
Cambio STB

SubMotivo de Falla
Obsoleto

¿Comprobó el funcionamiento del servicio?

¿Está conforme con el servicio de Internet?

¿Está conforme con el servicio de telefonía?

¿Está conforme con el servicio de televisión?

¿Firmó planilla?

Titular de la Cuenta?

¿EQUIPO/S FALTANTE/S?

¿Cual? Necesario

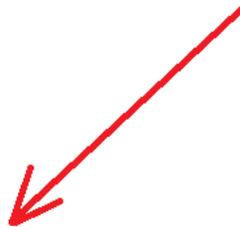
Datos del responsable

Tomar Coordenadas Fin

Obtener geolocalización Necesario

Firma cliente

ESPECIFICAMOS EL EQUIPO FALTANTE EN EL TOA



C. Visita Técnica por Mudanza Interna: El cliente quiere mover de lugar la ONT, o el STB porque cambio el TV de lugar.

ONT:

1-Se puede realizar de 2 maneras, moverlo dentro del domicilio sin inconveniente al tener ganancia de Cable y no está muy lejos.

2-Otra manera es colocar una Roseta antes de ingresar al domicilio.

3- Como última opción es realizar un nuevo cableado de F.O.

SBT:

1-Al estar por Wifi conectado debemos verificar que al trasladarlo a otro lugar llegue bien la señal RSSI, haciéndolo con el MODO DESARROLLADOR, como se realiza en *Instalaciones*.



2- En el caso que el STB, se encuentre cableado por UTP(Ethernet), se deberá realizar un nuevo Cableado en el caso que no llegue la instalación anterior.

D- Visita Técnica por Baja: Estos casos son los clientes que dieron de Baja su Servicio de Internet.

1- Al ser Domicilio de Calle: Subimos al poste donde se encuentra el **Splitter (CTO)**, verificamos mediante el nomenclador la dirección exacta para no dejar sin servicio a otro Cliente por Error.

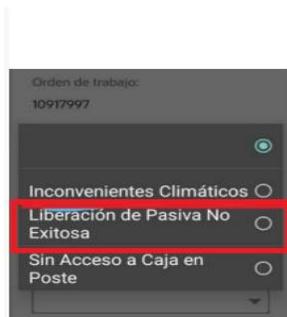
IMPORTANTE: NO TENER CONTACTO CON EL CLIENTE ;!!

Adjuntamos las fotos que nos pide el TOA – **(CLIENTE CONECTADO- CLIENTE DESCONECTADO)**

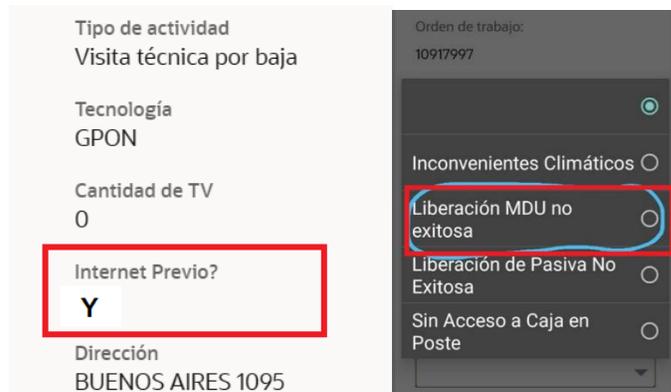


- 2- Domicilio de Edificio: Al no tener acceso al Edificio, cerramos la BAJA como
“LIBERACIÓN DE PASIVA NO Exitosa”

IMPORTANTE: NO TENER CONTACTO CON EL CLIENTE;!!



- 3- Internet Previo (TOA): Si tenemos este caso particular, en donde **INTERNET PREVIO: Y**, no podemos desconectar al Cliente (suele ser error de sistema o todavía no impacto la Baja en Sistema).
 Procedemos a Cerrar la Orden como **LIBERACIÓN MDU NO EXITOSA – NO REALIZADO**



- E- Instalación AP: El cliente se decidió después de tener ya echa su Instalación comprar un REPETIDOR WIFI, Se configura por medio de la APP – LINK HOME (como en Instalaciones).
 También se puede Enlazar el REPETIDOR por medio del botón WPS o por Cable ETHERNET.

Datos del CL

Claro
FORMULARIO DE ACEPTACIÓN DEL SERVICIO

CONTRATO N°: []
 ORDEN N°: []

DATOS DEL SERVIDOR

CLASIFICACIÓN DE SERVIDOR: []
 PLANIFICACIÓN: []

DATOS DEL CLIENTE

APellidos y Nombre o Razón Social: []
 DOMICILIO DE INSTALACIÓN (CALLE): []
 N° PISO (OPC): []

DETALLE EQUIPOS Y MATERIALES EN INSTALACIÓN

TIPO DE EQUIPO: []
 MODELO: []
 SERIE: []

Num. serie AP

ENCUESTA DE ACEPTACIÓN

PRUEBA DE OPERACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET: []
 PRUEBA DE OPERACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA: []
 PRUEBA DE OPERACIÓN DEL SERVICIO DE TV: []

Firma del Cliente

Nombre del Cliente: []
 Firma del Cliente: []

Firma del Técnico

Firma del Técnico: []



F- Reclamos Excepcionales: Estos son Cargados por los **Analistas de Mto de Claro** (Gabriel Arce – Martin Lamas – Mariano Rivas) estas personas pueden ir rotando, son Ordenes que puede ser escalados tanto por Clientes, Consorcios de Edificios, o Municipalidad de Rosario. Los Reclamos van avisando por Mail al Supervisor a Cargo del Equipo de Mantenimiento donde especifican cual es el inconveniente o en todo caso lo que hay que mejorar.

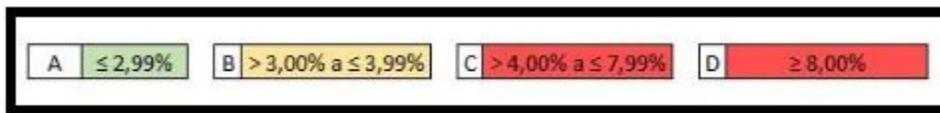
Tipos de Reclamos:

- 1- **Reacondicionamiento:** Cuando la Fibra Óptica se encuentra mal Cableado, Ejemplo: Cable pasa por el frente de una ventana, balcón, cruces de calle fuera de normas, retenciones o Clamp mal colocados, por órdenes Municipales se debe reacondicionar el Cableado en el Centro de Rosario.
- 2- **Movimiento de Splitter(CTO):** El Splitter se debe mover del lugar ubicado por la gente de Redes sobre la misma cuadra, pero distinta altura, el Técnico de Mantenimiento coordina para reconectar los Clientes activos que se encuentran conectado en la CTO. Se analiza si con el mismo cableado anterior se puede dejar el servicio funcionando, en el caso que “no”, debe llamar al Supervisor para generar una OT, este mismo en conjunto con el Analista de Claro realizan la Orden de Trabajo(OT). Esta nueva OT, permite al Técnico poder descargar el nuevo Cable a utilizar, ya que con el cableado anterior que tenía en su domicilio no llegaba con los metros, desde donde la gente de redes ubico la CTO. Los Cableados pueden ser desde 1 hasta los 8 Clientes que se encuentran Conectados con Servicio de Internet en el Splitter.

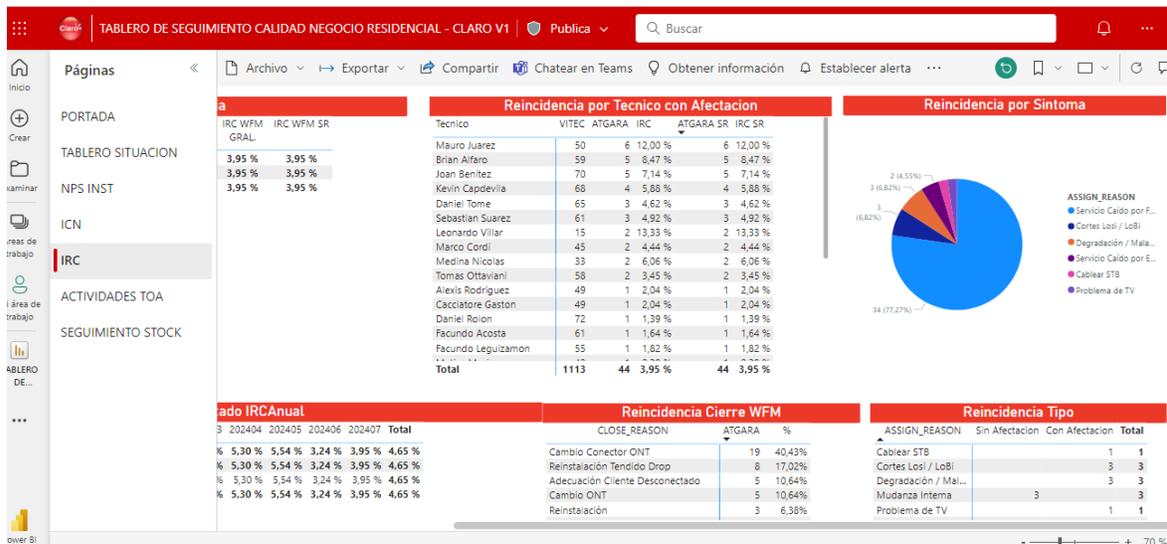
- 3- Relevamientos: Este tipo de Ordenes, es para realizar relevamientos Sobre Cableados en los domicilios, edificios, verificar cañerías obstruidas, visualizar instalaciones factibles.
En la OT, solo se realiza una breve explicación, adjuntando foto en el TOA.

INDICADORES DE CLARO

IRC (ATGARA) : Son las **garantías** que se realizan dentro de los 30 días corridos, una vez que supera la cantidad de días deja de ser Garantía y pasa a ser un **Visita Técnica del Técnico al Cliente**.
Tenemos distintas Zonas, donde se trabaja día a día para poder llegar es a la ZONA A .



Power BI (Claro): Por medio de la herramienta de Claro, se puede observar cuales fueron los errores para poder corregir, con capacitaciones en campo junto con los Supervisores.





Realizado por: Fernando Falcon