



**Entrenamiento
Técnico Comercial**
ClaroVTR

TSH D- BOX



¿Qué es el nuevo D-box Smart?

El nuevo d-Box es un servicio de tecnología de punta que te ofrece televisión en alta definición. Este nuevo servicio posee una guía de programación, búsqueda y recomendación de contenidos según lo que hayas visto y aplicaciones que puedas usar desde tu televisor.

Podrás acceder a estas nuevas funcionalidades a través de tu nuevo control remoto, con un diseño más moderno y fácil de usar, el cual posee control por voz y tecnología RF que permite que funcione, aunque no apuntes al d-Box.



¿Qué es el nuevo D-box Smart?

Todas tus aplicaciones en un mismo lugar.
Descargue desde Google play y accede a tus aplicaciones Favoritas.



Tu voz tiene el control. Busca contenidos ,
simplemente usando tu voz.
¡Olvídate de escribir!



Recomendaciones Personalizadas. Que te
permite descubrir más contenidos en base a tus
programas favoritos.

No te pierdas tus programas favoritos.
Pausa en vivo.
Replay TV
Graba tus contenidos.

Debe saber

- ✓ D-box funciona a través de internet y sólo conectado a internet hogar Claro (NO ES COMPATIBLE CON OTRAS COMPAÑÍAS)
- ✓ Esta atención se puede dar a Titular o usuario, con excepción de la entrega del PIN Compras/Parental (si) y saldo VOD que se debe dar solo al titular de la cuenta.
- ✓ Por defecto el Pin del D-box es 9999.
- ✓ El alcance de este procedimiento es para primeras líneas de Call Center capacitadas para atender el D-box.
- ✓ Si el cliente no se encuentra en su domicilio, se debe indicar que llame cuando lo esté, ya que es necesario hacer pruebas con su equipo.
- ✓ Contenido lineal: Programación de televisión en vivo
- ✓ Contenido no lineal: Programación de VOD o Replay.



*Referencial

Para más detalles de las características y cómo funciona el nuevo d-box Smart, [descarga el Manual de Uso D-box](#)
Revisa los canales que se pueden visualizar en [Grilla Skinny-Derechos generales](#).

Características



Se conecta por WIFI o cable Ethernet.



Requiere cable HDMI



Se debe conectar 1 d-Box por televisor.



Máximo 4 D-box por domicilio



Botón de búsqueda por Google Assistant (círculos de colores)



Compatible con contenido en 4K.



Incluye 60 horas de almacenamiento para grabación de contenidos.



Permite instalación de aplicaciones disponibles en Google App Store (Netflix, Spotify, etc)



Recomendación de contenidos según lo visto en las distintas plataformas como Netflix y Prime video



Búsqueda integrada entre la guía de canales, grabaciones y Apps.



Control de programación en vivo.

***El D-Box funciona sólo en televisores con conexión HDMI.**

PRECONDICIONES

Este procedimiento aplica para todos los casos en que el cliente con D-box indique tener inconvenientes con su servicio de televisión, por ej.: problemas de reproducción, inconvenientes con replay/VOD/grabaciones, pantalla en negro, problemas de conectividad, errores por pantalla, problemas control remoto, etc.

VERIFICA Y ANALIZA

Verificar que los datos como RUT, DIRECCIÓN, FONO, EMAIL estén correctos. En caso de no coincidir, deben ser actualizados. Puedes revisar el procedimiento de “MODIFICACIÓN DE DATOS” AQUÍ

VALIDAR ESTADO COMERCIAL DE LOS SERVICIOS

1. Verifica que el servicio se encuentre activo y no presente suspensión por mora o voluntaria, ante dudas te puedes apoyar en la publicación **ESTADO DEL SERVICIO**.
 2. Validar estado comercial del cliente que no posea deuda pendiente o vencida, te puedes apoyar en la publicación **CÓMO REVISAR LA DEUDA**
- ✓ Si cliente esta con servicio suspendido por mora o voluntaria informar que servicio debe estar activo para poder realizar esta gestión.

Script canales voz:

Sr(a) XXX, le informo que su servicio está cortado por mora ya que se adeuda un monto de XXX correspondiente a las boletas de XXX (meses). Esta es la razón por la que su servicio no está disponible. En ese estado, no es posible entregarle soporte hasta que se active nuevamente.

Solicitud voluntaria:

Sr(a) XXX, hay una solicitud de baja/suspensión de su servicio, es por eso que no está disponible. En ese estado, no es posible entregarle soporte hasta que se active nuevamente.

Script canales no voz:

Sr(a) XXX, te informo que tu servicio se encuentra suspendido por que presenta un saldo pendiente con fecha de vencimiento XX/XX/XX. Si lo deseas puedo ayudarte con información de nuestros diferentes medios de pago y así se restablezca tu servicio.

Solicitud voluntaria:

Sr(a) XXX, te informo que tu servicio se encuentra suspendido por que presenta una solicitud de desconexión con fecha XX/XX/XX.

- ✓ Si cliente desea activar sus servicios suspendidos transitoriamente revisar procedimiento SUSPENSIÓN Y REANUDACIÓN VOLUNTARIA AQUÍ
- ✓ Validar dentro de servicio de televisión que cliente tenga contratado D-Box en esa cuenta de servicio.

Si cliente no posee D-box en dicha cuenta de servicio, continuar con el protocolo actual de atención de servicio de TV.

Si cliente tiene D-box continuar con el paso de Indaga [Linkear a claro mas](#)

Indaga

- ¿Es el único servicio afectado?
- ¿Qué tipo de inconvenientes presenta el servicio?
- ¿Cuántos televisores tiene habilitados con D-box?
- ¿Le ocurre en todas las TV del domicilio?
- ¿El/los D-box que presentan inconvenientes están conectados por coaxial? ¿O por internet?
- ¿Le ocurre solo en D-box?
 - a) Si la afectación es en un servicio análogo o un D-box diferente al nuevo D-box continuar atención según procedimientos actuales.
 - b) Si la afectación es un D-box continuar con la validación de cobranza.

Validación de cobranza dentro de 72 horas.

1. Validar que cliente si cliente salió de cobranza:
 - a) Si cliente salió de cobranza dentro de 72 horas realiza un REFRESH al equipo, recomienda desconectar y conectar el cable corriente. Este debería tardar en promedio 1 minuto y 30 segundos. Se debe esperar en línea.
 - b) Si la actividad de Refresh es fallida y queda con error, se debe continuar con los siguientes puntos.

Se debe gestionar una visita técnica en SUR, con la tipificación de “No hay Señal”

Registra:

HFC MAS / TECNICO / VENTA VHFC/ TELEVISION/ No hay Señal

Informar

Script canales voz

“Sr(a) XXX, El inconveniente reportado fue derivado a un Área especialista para ser resuelto a la brevedad posible. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar. Nos comunicaremos con usted en las próximas 72 horas hábiles para confirmar que su servicio esté ok”.

Script canales no voz

“Sr(a) XXX, hemos derivado tu caso al área especialista quienes se contactarán contigo dentro de 72 horas hábiles”

Si el inconveniente persiste continuar con el paso Revisar servicio de Internet.

a) Si el inconveniente persiste continuar con el paso Revisar servicio de Internet.

ERRORES D-box

Revisar Servicio de internet

1. IDENTIFICAR TIPO DE RED : Recuerda que es servicio HFC.
2. Dependiendo del tipo de RED deberás realizar todos los pasos, hasta el paso 6 de la publicación Inconvenientes de internet.

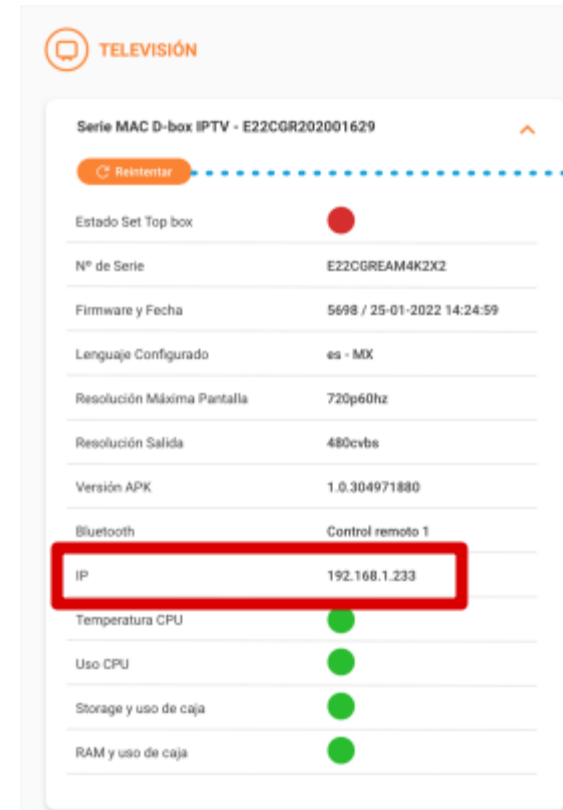
Cuando llegues al paso 6, has la revisión para verificar la compatibilidad del cable modem (HFC) con la velocidad contratada.

Inconvenientes internet - 7 pasos

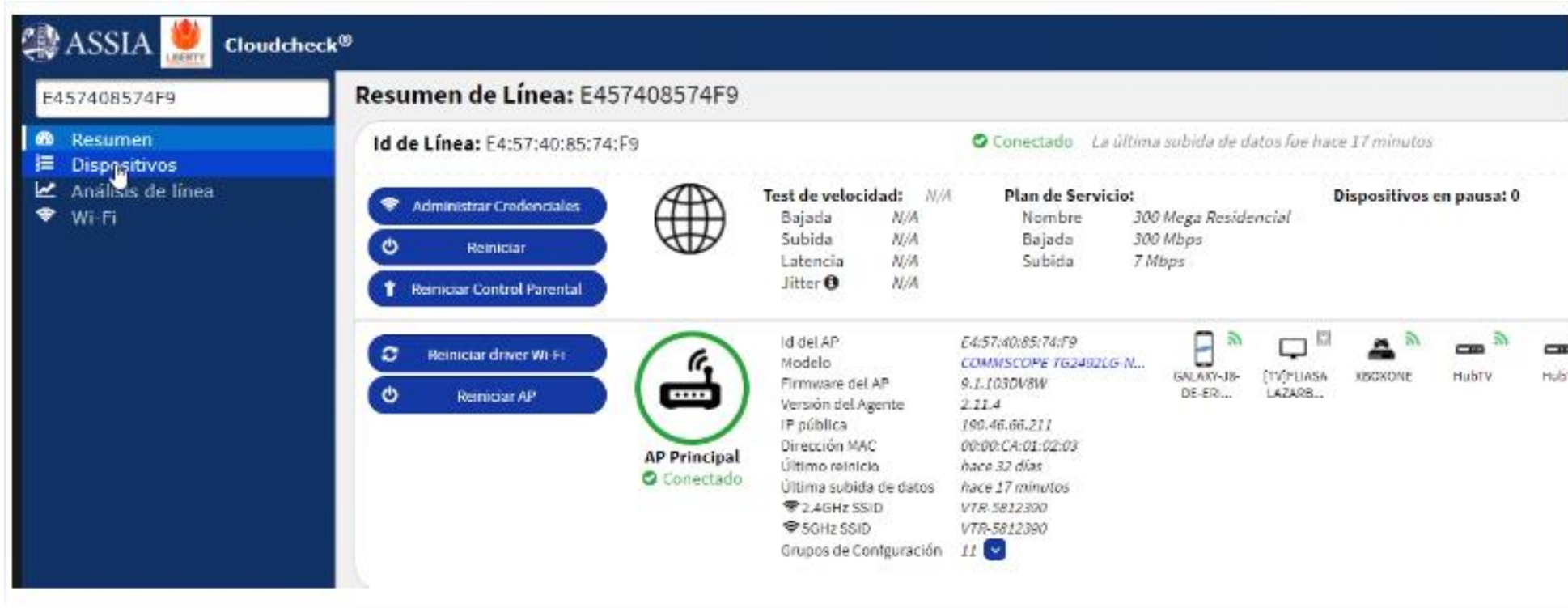
Revisa la IP de D-box, para obtenerla realiza los siguientes pasos:

3. IP D-BOX

Ingresa a BEC web para ver la IP.



3.1 En Smart portal WIFI lo pegamos en el buscador e ingresamos en la opción “DISPOSITIVOS”



The screenshot displays the ASSIA Cloudcheck portal interface. On the left, a sidebar menu contains the following items: 'Resumen', 'Dispositivos' (highlighted with a mouse cursor), 'Análisis de línea', and 'Wi-Fi'. The main content area is titled 'Resumen de Línea: E457408574F9'. Below this title, the 'Id de Línea' is E4:57:40:85:74:F9, and the status is 'Conectado' with a note that the last data upload was 17 minutes ago. A section for 'Test de velocidad' shows 'N/A' for all metrics. The 'Plan de Servicio' is '300 Mega Residencial' with download and upload speeds of 300 Mbps and 7 Mbps respectively. There are buttons for 'Administrar Credenciales', 'Reiniciar', and 'Reiniciar Control Parental'. Below these, there are buttons for 'Reiniciar driver Wi-Fi' and 'Reiniciar AP'. A section for 'AP Principal' shows it is 'Conectado'. To the right, a table lists various devices connected to the network, including a Galaxy J8, a TV, and a HubTV.

ASSIA Cloudcheck®

E457408574F9

Resumen de Línea: E457408574F9

Id de Línea: E4:57:40:85:74:F9 Conectado La última subida de datos fue hace 17 minutos

Test de velocidad: N/A

Plan de Servicio:

Nombre	300 Mega Residencial
Bajada	300 Mbps
Subida	7 Mbps

Dispositivos en pausa: 0

Administración:

- Administrar Credenciales
- Reiniciar
- Reiniciar Control Parental
- Reiniciar driver Wi-Fi
- Reiniciar AP

AP Principal Conectado

Id del AP	E4:57:40:85:74:F9
Modelo	COMMScope FG2482LG-N...
Firmware del AP	9.1.103DV8W
Versión del Agente	2.11.4
IP pública	190.46.66.211
Dirección MAC	00:00:CA:01:02:03
Último reinicio	hace 32 días
Última subida de datos	hace 17 minutos
2.4GHz SSID	VTR-5812390
5GHz SSID	VTR-5812390
Grupos de Configuración	11

Dispositivos conectados:

- Galaxy J8 DE-ER...
- TV PLIASA LAZAR...
- XBOX ONE
- HubTV
- Hub1

3.2 Buscamos la IP del D-box que estamos revisando en las conexiones del Modem

Filtro ☒ Conectados ☐ Desconectados ☐ Todos

Tipo	Nombre	Interfaz	SSID	RSSI	Estado
COMMScope TG2492LG-NA (...85:74:F9)					Conec
REDMINOTE8-REDMI		5GHz	VTR-5812390	-57	Conec
TV DEL DORMITORIO		2.4GHz	VTR-5812390	-78	Conec
DESKTOP-7S4U9BL		5GHz	VTR-5812390	-37	Conec
GALAXY A11 DE JONATHAN		2.4GHz	VTR-5812390	-61	Conec
GALAXY J8 DE ERIKA		2.4GHz	VTR-5812390	-52	Conec
HubTV		2.4GHz	VTR-5812390	-69	Conec
HubTV		5GHz	VTR-5812390	-21	Conec
HubTV		5GHz	VTR-5812390	-58	Conec
XBOXONE		5GHz	VTR-5812390	-39	Conec

HubTV

Visión General

Estado: ✓ Conectado

Tipo: SetTop_Box

Nombre: HubTV

Fabricante: UNKNOWN

Modelo: N/A

Versión SO: N/A

Interfaz: 2.4GHz

SSID: VTR-5812390

Canal: 11 (20 MHz)

Modo Max.: 802.11n

Intensidad señal: -69 dBm

Dirección IP: 192.168.0.8

Dirección MAC: 6E:58:74:D0:5C:7F

Interfaces

2.4GHz ✓ Conectado

SSID: VTR-5812390

Canal: 11 (20 MHz)

Velocidad max. medida: 85.45 Mbps

Tráfico (Bajada): 1572.76 MB (ene 31)

Tráfico (Subida): 89.12 MB (ene 31)

Latencia: 0 ms (ene 31)

Modo Max.: 802.11n

5GHz

SSID: VTR-5812390

Canal: 157 (80 MHz)

Velocidad max. medida: 341.03 Mbps

Tráfico (Bajada): 102.1 MB (ene 31)

Tráfico (Subida): 2.81 MB (ene 31)

Latencia: 3 ms (ene 30)

Modo Max.: 802.11ac

- puedes verificar con Smart portal WIFI el método de conexión:

Wifi bajo el icono



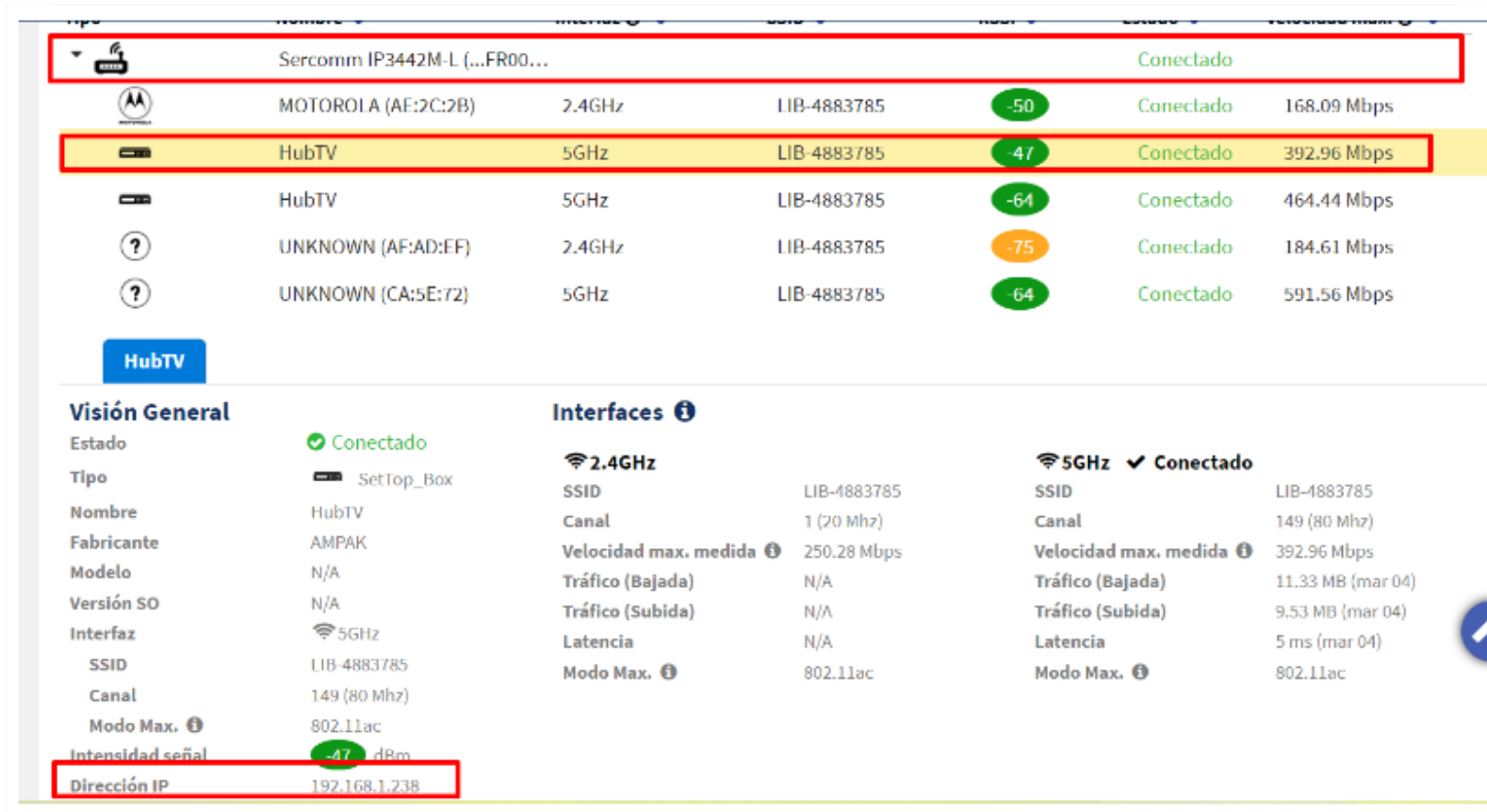
Extensor Wifi bajo el icono



ERRORES D-box

Conexión por Cable en la sección “Dispositivos No Wifi” (al final de la página).

Ejemplos:
WIFI



The screenshot displays the D-Box management interface. At the top, a list of connected devices is shown. The 'HubTV' device is selected, and its details are expanded below.

Dispositivo	Modelo	Frecuencia	SSID	Intensidad de señal	Estado	Velocidad max.
Sercomm IP3442M-L (...FR00...					Conectado	
MOTOROLA (AF:2C:2B)		2.4GHz	LIB-4883785	-50	Conectado	168.09 Mbps
HubTV		5GHz	LIB-4883785	-47	Conectado	392.96 Mbps
HubTV		5GHz	LIB-4883785	-64	Conectado	464.44 Mbps
UNKNOWN (AF:AD:EF)		2.4GHz	LIB-4883785	-75	Conectado	184.61 Mbps
UNKNOWN (CA:5E:72)		5GHz	LIB-4883785	-64	Conectado	591.56 Mbps

HubTV

Visión General

- Estado: ✓ Conectado
- Tipo: SetTop_Box
- Nombre: HubTV
- Fabricante: AMPAK
- Modelo: N/A
- Versión SO: N/A
- Interfaz: 5GHz
- SSID: LIB-4883785
- Canal: 149 (80 Mhz)
- Modo Max.: 802.11ac
- Intensidad señal: -47 dBm
- Dirección IP: 192.168.1.238

Interfaces

2.4GHz

- SSID: LIB-4883785
- Canal: 1 (20 Mhz)
- Velocidad max. medida: 250.28 Mbps
- Tráfico (Bajada): N/A
- Tráfico (Subida): N/A
- Latencia: N/A
- Modo Max.: 802.11ac

5GHz ✓ Conectado

- SSID: LIB-4883785
- Canal: 149 (80 Mhz)
- Velocidad max. medida: 392.96 Mbps
- Tráfico (Bajada): 11.33 MB (mar 04)
- Tráfico (Subida): 9.53 MB (mar 04)
- Latencia: 5 ms (mar 04)
- Modo Max.: 802.11ac

Extensor Wifi

Id de Línea: 48:D3:43:3D:45:E3 ✓ Conectado La última s

Filtro ☒ Conectados ☐ Desconectados ☐ Todos Ver exp

Tipo	Nombre	Interfaz	SSID	RSSI	Estado
COMMScope TG2492LG-NA (...3D:45:E3)					Conectado
HubTV		5GHz	VTR-4525492	-62	Conectado
Sercomm RP324 (...A5010364)		Cable			Conectado
ANDROID		2.4GHz	LIB-9746069	-74	Conectado
HubTV		5GHz	LIB-9746069	-59	Conectado

HubTV

Visión General

Estado ✓ Conectado

Tipo SetTop_Box

Nombre HubTV

Fabricante AMPAK

Modelo N/A

Versión SO N/A

Interfaz 5GHz

SSID LIB-9746069

Canal 149 (80 Mhz)

Modo Max. 802.11ac

Intensidad señal -59 dBm

Dirección IP 192.168.0.8

Dirección MAC D4:12:43:F1:6F:E2

Interfaces

2.4GHz

SSID LIB-9746069

Canal 1 (20 Mhz)

Velocidad max. medida 494.19 Mbps

Tráfico (Bajada) N/A

Tráfico (Subida) N/A

Latencia N/A

Modo Max. 802.11n

5GHz ✓ Conectado

SSID LIB-9746069

Canal 149 (80 Mhz)

Velocidad max. medida 494.19 Mbps

Tráfico (Bajada) 14.86 MB (feb 16)

Tráfico (Subida) 7.25 MB (feb 16)

Latencia 2 ms (feb 16)

Modo Max. 802.11ac

Cable

Dispositivos no Wi-Fi ⓘ				
Filtro ⓘ				
Tipo	Nombre	Dirección IP	Dirección MAC	Última actividad
COMMSCOPE TG2492LG-NA (...3D:M5:E3) - Ethernet				
	TV GALERIA	192.168.0.11	14:C9:13:26:04:B5	hace 9 horas
	TV DE LA SALA DE ESTAR	192.168.0.2	D4:CF:09:41:CD:F0	Recientemente

- Si no se encuentra el dispositivo dentro de estas conexiones, significa que no está conectado en la red CLARO. Consultamos si cliente está en su domicilio, si esta deberás guiarlo para conectarlo a la red Claro WIFI.

4. Dbox conectado por cable

4.1 Solicitar al cliente revisar estado y conexión del cable RJ45 (cable de RED o Ethernet) entre el d-box y el Cable Modem según el tipo de red (ambos extremos).

Si no está bien conectado, solicitar al cliente conectarlo correctamente.

Ejemplo RJ45:



Si está bien conectado y el inconveniente persiste ingresar la siguiente Solicitud de servicio

Tipo: Televisión

Área: Visita técnica.

Sub Área: VT falla normal Observación: Sin señal

Registra

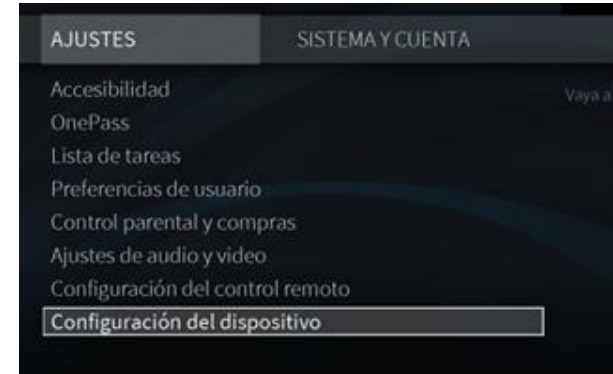
HFC MAS / TECNICO / VENTA VHFC/TELEVISION/ Sin Señal

ERRORES D-box

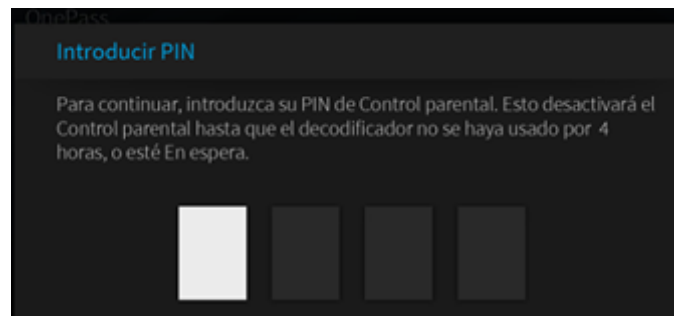
Si el inconveniente es continuo, orientar a cliente conectar el D-box a Wifi

CONECTAR D-box A WIFI

1. Ir al menú principal de la caja, seleccionar la opción Menú Ajustes y luego “Configuración del dispositivo”



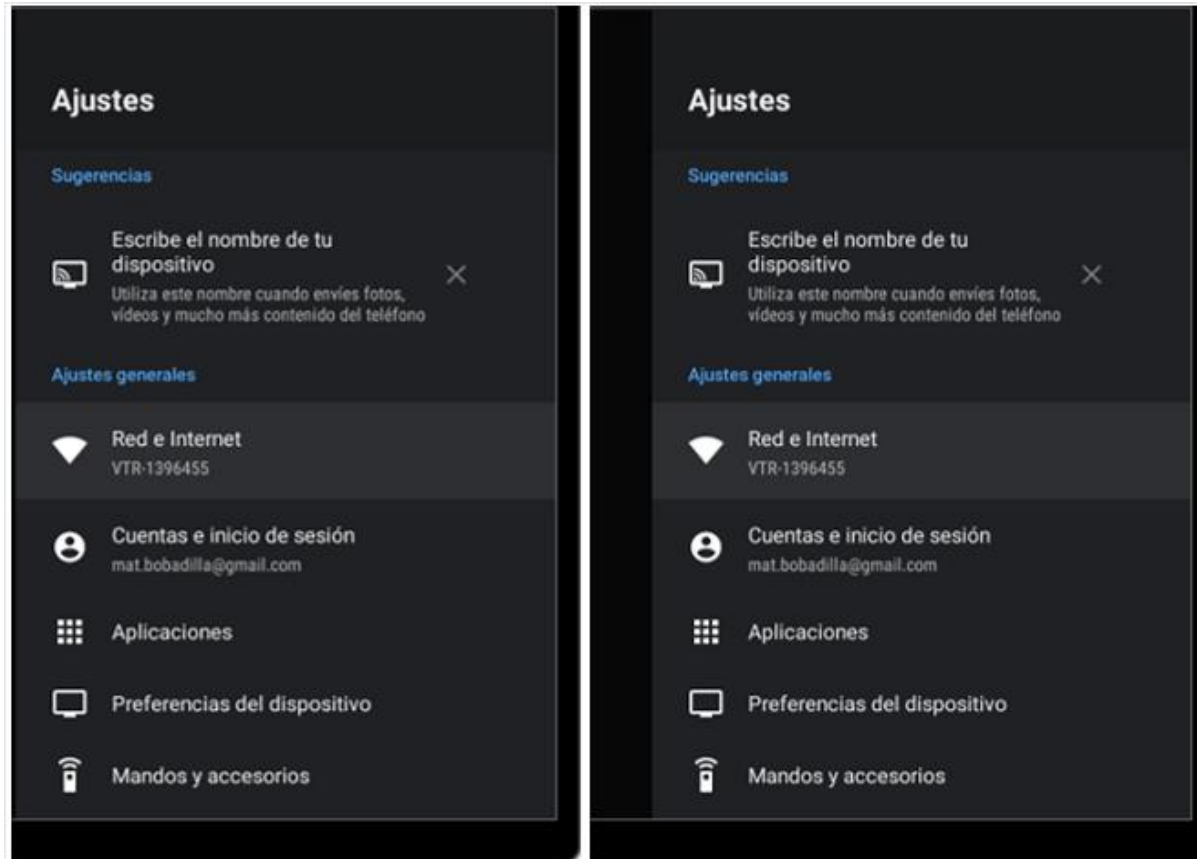
2. Agregar el PIN parental



ERRORES D-box

3. Revisar redes disponibles y seleccionar red CLARO para conectarse a internet del domicilio, ingresando la contraseña correspondiente.

NO conectar a una red Guest (de invitados) que tienen habilitados algunos gateway.



ERRORES D-box

5. Dbox conectado por wifi

5.1. Revisar si las bandas Wifi que posee el cliente están separadas:

Si están unificadas avanzamos al paso 5.2.

Si están separadas recomendar al cliente unificar las bandas aplicando los siguientes pasos:

Ejemplo de bandas separadas: SSID Distintos

Id de Línea: E4:57:40:8D:2C:F3 ✓ Conectado *La última subida de datos fue hace 58 m*

📶 Administrar Credenciales

🔌 Reiniciar

👤 Reiniciar Control Parental



Test de velocidad: *Hace 2 horas*

Bajada	N/A
Subida	N/A
Latencia	17 ms
Jitter	N/A

Plan de Servi

Nombre
Bajada
Subida

🔄 Reiniciar driver Wi-Fi

🔌 Reiniciar AP



AP Principal
✓ Conectado

Id del AP	E4:57:40:8D:2C:F3
Modelo	COMMScope TG2492LG-N...
Firmware del AP	9.1.103DV8W
Versión del Agente	2.11.4
IP pública	200.74.101.252
Dirección MAC	00:00:CA:01:02:03
Último reinicio	hace 2 horas
Última subida de datos	hace 58 minutos
📶 2.4GHz SSID	VTR-1993157-2.4G
📶 5GHz SSID	VTR-1993157-2.4G-5G
Grupos de Configuración	10

Para unificarlas entramos a “administrar credenciales”

Resumen de Línea: E457408D2CF3

Id de Línea: E4:57:40:8D:2C:F3

Conectado La última subida de datos fue hace 58

Administrar Credenciales

Reiniciar

Reiniciar Control Parental

Test de velocidad: Hace 2 horas

Bajada	N/A
Subida	N/A
Latencia	17 ms
Jitter	N/A

Plan de Ser

Nombre
Bajada
Subida

Reiniciar driver Wi-Fi

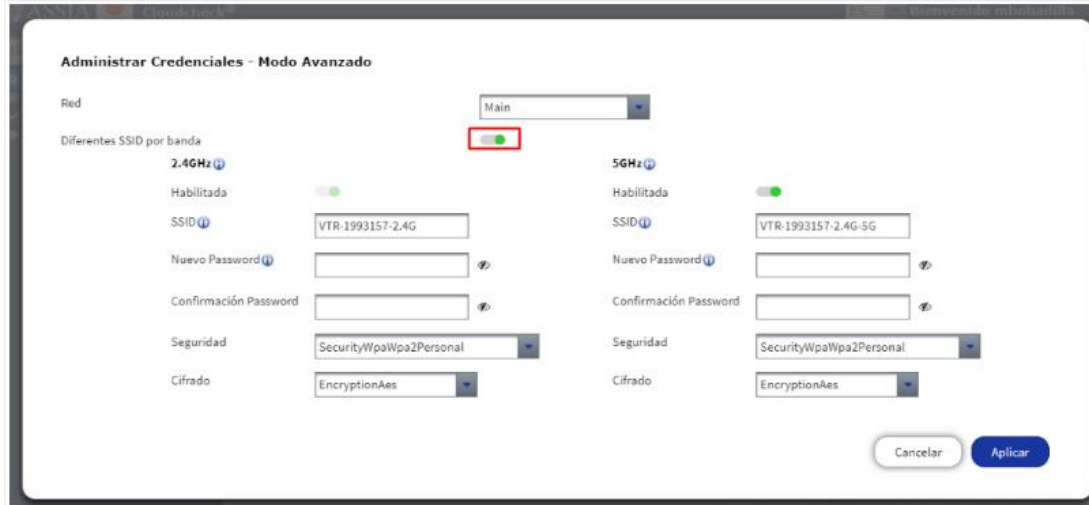
Reiniciar AP

AP Principal

Conectado

Id del AP	E4:57:40:8D:2C:F3
Modelo	COMMScope TG2492LG-N...
Firmware del AP	9.1.103DV8W
Versión del Agente	2.11.4
IP pública	200.74.101.252
Dirección MAC	00:00:CA:01:02:03
Último reinicio	hace 2 horas
Última subida de datos	hace 58 minutos
2.4GHz SSID	VTR-1993157-2.4G
5GHz SSID	VTR-1993157-2.4G-5G
Grupos de Configuración	10

El concepto “Diferente SSID por Banda” debe estar deshabilitado. Si está habilitado, se debe deshabilitar al realizar esta acción nos solicitará ingresar nuevamente una password, puede ser la misma anterior o una nueva y luego para finalizar presionar “Aplicar”.



Administrar Credenciales - Modo Avanzado

Red: Main

Diferentes SSID por banda: ☒

2.4GHz

Habilitada: ☒

SSID: VTR-1993157-2.4G

Nuevo Password:

Confirmación Password:

Seguridad: SecurityWpaWpa2Personal

Cifrado: EncryptionAes

5GHz

Habilitada: ☒

SSID: VTR-1993157-2.4G-5G

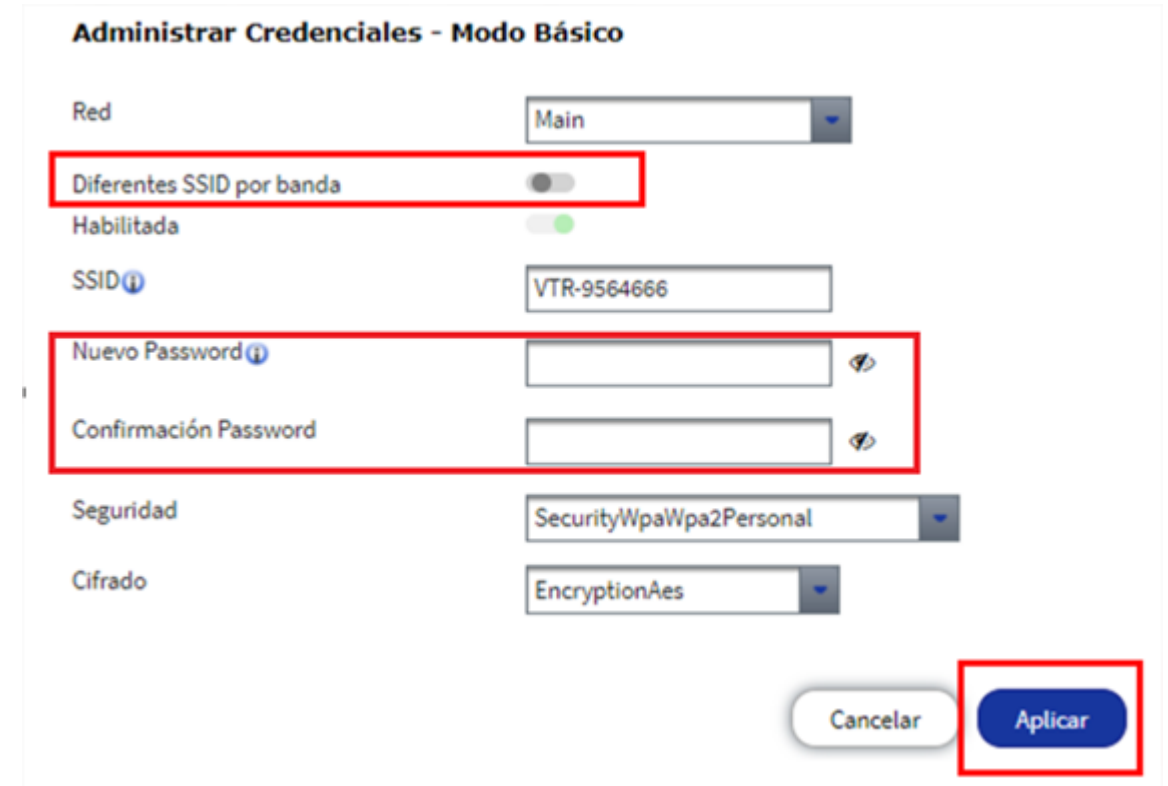
Nuevo Password:

Confirmación Password:

Seguridad: SecurityWpaWpa2Personal

Cifrado: EncryptionAes

Cancelar Aplicar



Administrar Credenciales - Modo Básico

Red: Main

Diferentes SSID por banda: ☐

Habilitada: ☒

SSID: VTR-9564666

Nuevo Password:

Confirmación Password:

Seguridad: SecurityWpaWpa2Personal

Cifrado: EncryptionAes

Cancelar Aplicar

Si se deshabilita, se debe informar al cliente, que debe reconectar sus d-box con la nueva password.
Ejemplo redes unificadas: SSID Idénticas

Resumen de Línea: 48D3433D45E3

Id de Línea: 48:D3:43:3D:45:E3 Conectado La última subida de datos

Test de velocidad: Hace 23 horas

Bajada	N/A
Subida	N/A
Latencia	17 ms
Jitter	N/A

Plan de Ser

Nombre	
Bajada	
Subida	

Id del AP: 48:D3:43:3D:45:E3

Modelo: COMMScope TG2492LG-NA

Firmware del AP: 9.1.103DV8W

Versión del Agente: 2.11.4

IP pública: 201.239.145.254

Dirección MAC: 00:00:CA:01:02:03

Último reinicio: hace 16 días

Última subida de datos: hace 8 minutos

2.4GHz SSID: VTR-4525492

5GHz SSID: VTR-4525492

Grupos de Configuración: 14

5.2. identificar el D-box con su IP en la lista de dispositivos

5.3. Revisar en “Tiempo real”, parámetros de “Velocidad” en Lista de Dispositivos Conectados, si el parámetro de velocidad del Boxtv es mayor o menor a 100

Dispositivos Wi-Fi: 48D3433D45E3 Tiempo real

Id de Línea: 48:D3:43:3D:45:E3 Conectado La última subida de datos fue hace 22 minutos

Filtro: ☒ Conectados ☐ Desconectados ☐ Todos

Ver expandido: ☒ **Ver topología:** ☒

Tipo	Nombre	Interfaz	SSID	RSSI	Estado	Velocidad max.
COMMScope	COMMScope TG2492LG-NA (...3D:45:...				Conectado	303.2 Mbps
HubTV	HubTV	5GHz	VTR-4525492	-63	Conectado	

ERRORES D-box

5.4. Si los niveles de velocidad son < 100 continua la revisión en el paso 5.8 con la revisión del RSSI.

5.5. Si los niveles son ≥ 100 revisar niveles históricos, para ello se debe seleccionar el D-box identificado y revisar el gráfico Capacidad de dispositivos

IMPORTANTE: El dato que se debe mirar, son los 2 primeros dígitos para saber si el dispositivo se registra ≥ 100 megas



ERRORES D-box

5.6. Si al menos 2 de 3 días, la conexión del dispositivo es ≥ 100 se debe realizar Reboot (Conectar y desconectar) del D-box, caso contrario avanzar al punto 5.8.

5.7. Verificar con el cliente si persiste el problema, si es así le consultamos el código de error para revisar el problema en particular.

5.8. Revisar que el D-box está conectado a la red 2,4 Ghz o 5 Ghz (ver en columna Interfaz)

Dispositivos Wi-Fi: 48D3433D45E3 Tiempo real

Id de Línea: 48:D3:43:3D:45:E3 Conectado La última subida de datos fue hace 22 minutos

Filtro ☒ Conectados ☐ Desconectados ☐ Todos Ver expandido: ☒ Ver topología: ☒

Tipo	Nombre	Interfaz	SSID	RSSI	Estado	Velocidad max.
COMMSCOPE TG2492LG-NA (...3D:45:...					Conectado	
HubTV		5GHz	VTR-4525492	-63	Conectado	303.2 Mbps
Sercomm RP324 (...A5010364)		Cable			Conectado	
HubTV		5GHz	LIB-9746069	-61	Conectado	494.19 Mbps

5.9. Si el D-box se encuentra conectado a la red 2.4 Ghz realizamos un Reboot al dispositivo. En caso que el equipo esté conectado a la red 5 Ghz debes continuar las revisiones en el paso 5.13.

5.10 Actualizamos el Smart Wifi portal en el botón “Tiempo Real” y confirmamos que se conecte a la red 5 Ghz, en caso contrario recomendamos al cliente conectar un extensor de Wifi.

ERRORES D-box

5.11. Si el cliente Acepta el extensor adicional, se debe ingresar Extensor. Si tienes dudas de cómo realizarlo te puedes apoyar en la publicación VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO (SVA) FIJOS

5.12 Si está conectado a la red 5 Ghz consultamos al cliente si persisten los inconvenientes puedes revisar el error específico en esta misma publicación en Errores D-box.

5.13 Si cliente no está conectado a la banda 2,4 Ghz revisar niveles RSSI si estos son ≤ -70 sugerir también la instalación de extensor Wifi, si cliente acepta realizar paso 4.11 para el ingreso.

Dispositivos Wi-Fi: 2009DFR004226 Tiempo real

Id de Línea: 2009DFR004226 ✓ Conectado La última subida de datos fue hace 10 minutos

Filtro Conectados Desconectados Todos Ver expandido: ☒ Ver topología: ☒

Tipo	Nombre	Interfaz	SSID	RSSI	Estado	Velocidad max.
	Sercomm IP3442M-L (...FR00...				Conectado	
	HubTV	5GHz	LIB-7960461	-57	Conectado	341.22 Mbps
	HubTV	5GHz	LIB-7960461	-59	Conectado	276.61 Mbps

HubTV

ERRORES D-box

5.14. Si los niveles de RSSI ≥ -70 revisar el histórico en Smart Wifi Portal, para eso debes identificar el dispositivo y la línea que lo representa en el gráfico, y luego con el cursor ubicarse en cada punto máximo por día/hora y revisar el parámetro de RSSI (Cobertura que indica)

Imagen de ejemplo:



5.15 Si al menos 2 a 3 días los niveles Históricos de RSSI son ≥ -70 realiza un Reboot desde BEC al dbox, de persistir los inconvenientes revisar los Errores D-Box y realizar el proceso según corresponda.

5.16. En caso que los niveles Históricos de RSSI fueran de < -70 sugerir la instalación de un extensor wifi, cliente acepta realiza el paso 4.11. para el ingreso.

V227-CONTENIDO NO DISPONIBLE

Contexto del error: Error al intentar reproducir contenido en Replay debido a que no encuentra la grabación o esta quedo con falla.

Falla del cliente: Aparece al cliente el error en pantalla V227

1. Preguntar a cliente cuál es el contenido con inconvenientes, se debe identificar el Canal, programa, fecha y hora que intenta reproducir.
2. Pedir al cliente hacer la prueba donde se tiene que dirigir a la señal de “Canal 13” e indicarle que pruebe el Replay.

El resultado del buen funcionamiento o no del Replay TV en la señal “Canal 13” debes informarlo cuando escalas en la visita técnica.

3. Escala a través de una visita técnica, con tipificación “No ve programación”

Observaciones: Incluir el error específico que le aparece al cliente en pantalla, más canal, el programa, fecha y hora que intenta reproducir. Ej.: Error #V227, canal 13, lugares que hablan

ERRORES D-box

SCRIPT CANALES VOZ

“Sr(a) XXX, el error se debe a problemas con el contenido que intentas reproducir, por lo que procederemos a derivar su caso inmediatamente para ser resuelto a la brevedad posible. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar”.

SCRIPT CANALES NO VOZ

“Sr(a) XXX, El inconveniente reportado se debe a problemas en el contenido que intentas reproducir, por lo que derivaremos tu caso inmediatamente.

V548- ERROR DRM NO SE PUEDE REPRODUCIR AHORA

1. Indagar, para saber si el problema es en un canal o en varios canales.

SCRIPT CANALES VOZ

"¿Sr(a) XXX, nos podría informar en qué canal o canales tiene este error?".

SCRIPT CANALES NO VOZ

“Sr(a) XXX, nos podrías informar ¿en qué canales o canales tiene este error?".

ERRORES D-box

2. Recomienda el RESET, desenchufando y enchufando el D-Box. Esta acción hará un reinicio remoto del decodificador (apagar y encender), y debería tardar en promedio 1 minuto y 30 segundos. Se debe esperar en línea. Debes confirmar con el cliente si la caja se está reiniciando.
3. Validar con cliente si problema persiste.
4. Si problema persiste, escalar inconveniente por medio de una visita técnica con los siguientes datos:

Tipificación de visita técnica: “No ve programación”

Observaciones: Incluir el error específico que le aparece al cliente en pantalla. Ej.: Error #V548 + contexto de la falla del cliente + el canal o los canales afectados.

INFORMA

SCRIPT CANALES VOZ

“Sr(a) XXX, el inconveniente reportado debe ser atendido por el área especialista, por lo que procederemos a derivar su caso inmediatamente para ser resuelto a la brevedad posible. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar”.

SCRIPT CANALES NO VOZ

“Sr(a) XXX, el inconveniente reportado debe ser atendido por el área especialista, por lo que derivaremos tu caso inmediatamente”.

V479-V511 EL DISPOSITIVO NO ESTA AUTORIZADO

Contexto del error: Es un inconveniente puntual de un cliente que impacta la reproducción de un contenido lineal

Falla del cliente: Aparece al cliente el error en pantalla V479 o V511

1. Solicita al cliente la serie del D-box con inconvenientes
2. Una vez obtenido, ingresa a BEC y revisa si el N° de serie es el mismo indicado en BEC.
3. Si es diferente, ingresa una visita técnica.

Tipo: Televisión

Visita técnica: No hay señal

DESCRIPCIÓN: Descuadratura de material

Informa

SCRIPT CANALES VOZ y NO VOZ

“Sr(a) XXX, El inconveniente reportado requiere una visita técnica para reparar en terreno el servicio de televisión.

Procederé a ingresar la visita técnica”.

Adicionalmente informa el siguiente script si acepta visita:

Sucursal y Call Center

“Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta 1 hora y media.”

ERRORES D-box

No Voz

“Sr(a) XXX, el técnico llegará a tu domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta 1 hora y media.”

5. Si el n° de serie coincide, realiza un Reset, enchufando y desenchufando el D-box. Esta acción hará un reinicio remoto del decodificador (apagar y encender), y debería tardar en promedio 1 minuto y 30 segundos. Se debe esperar en línea.
6. Debes confirmar con el cliente si la caja se está reiniciando.
7. Confirma con el cliente si ahora es posible reproducir el contenido.
8. En caso que aún no pueda visualizar el contenido se debe ingresar una visita técnica, con tipificación “No ve programación”

Observaciones: Incluir el error específico que le aparece al cliente en pantalla.

SCRIPT CANALES VOZ

“Sr(a) XXX, el inconveniente reportado debe ser atendido por el área especialista, por lo que procederemos a derivar su caso inmediatamente para ser resuelto a la brevedad posible. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar”.

SCRIPT CANALES NO VOZ

“Sr(a) XXX, el inconveniente reportado debe ser atendido por el área especialista, por lo que derivaremos tu caso inmediatamente”.

V472- NO SE PUEDE REPRODUCIR VIDEO

Contexto del error: Es un inconveniente puntual de un cliente que impacta la reproducción de un contenido lineal y no lineal (VOD)

Falla del cliente: Aparece al cliente el error en pantalla V472

1. Solicita al cliente, realizar el Reset de la caja, desenchufar y volver a enchufar el decodificador, Esta acción hará un reinicio remoto del decodificador (apagar y encender), y debería tardar en promedio 1 minuto y 30 segundos. Se debe esperar en línea.

Confirma con el cliente si tiene señal de televisión. Si no tiene, generar una visita técnica a terreno.

INFORMA

SCRIPT CANALES VOZ y NO VOZ

“Sr(a) XXX, El inconveniente reportado requiere una visita técnica para reparar en terreno el servicio de televisión.

Procederé a ingresar la visita técnica”.

Adicionalmente informa el siguiente script si acepta visita:

Sucursal y Call Center

“Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta 3 hora y media.”

No Voz

“Sr(a) XXX, el técnico llegará a tu domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta 3 hora y media.”

Se debe ingresar una solicitud de servicio con reparación técnica. Con los siguientes datos:

Tipificación de visita técnica: “No ve programación”

DESCRIPCIÓN: Código de error, pruebas realizadas, información entregada

2. Si la actividad de RESET soluciona, se debe:

INFORMA

SCRIPT CANALES VOZ

Sr(a) XXX, confirmamos entonces que su servicio está funcionando correctamente. ¿Tiene alguna otra duda en que le pueda ayudar?

ERRORES D-box

SCRIPT CANALES NO VOZ

“Sr(a) XXX, confirmamos que tu servicio está funcionando correctamente. ¿Tienes alguna otra duda?”

Despedida

SCRIPT CANALES VOZ

Sr(a) XXX, le agradezco su tiempo, recuerde que mi nombre es XXX, que tenga buenos días/tardes.

SCRIPT CANALES NO VOZ

“Sr(a) XXX, agradezco tu tiempo, recuerda que mi nombre es XXX, que tengas buenos días/tardes”

V635/V636 (400-504) /V637/V638/V639 (400-504) /V640/V641/V642 (400-504) /V643 ERROR DE DESCARGA (ANTIGUO V549)

1. Realiza las revisiones de internet, apoyándote a través de inconvenientes de internet.
2. En caso de no resolver, escalar inconveniente a través de una visita técnica:

Visita técnica: No hay señal

Observaciones: Incluir el error específico que le aparece al cliente en pantalla. Ej.: Error #XXX + contexto de la falla del cliente

INFORMA:

SCRIPT CANALES VOZ

“Sr(a) XXX, El inconveniente reportado está siendo atendido por el área especialista ya que no es puntual con su servicio y afecta a más clientes, por lo que procederemos a derivar su caso inmediatamente para ser resuelto a la brevedad posible. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar”.

SCRIPT CANALES NO VOZ

“Sr(a) XXX, El inconveniente reportado está siendo atendido por el área especialista ya que no es puntual con tu servicio, por lo que derivaremos tu caso inmediatamente.

C611/C612 ERROR DE CONEXIÓN

Contexto del error: No se pudo establecer una conexión de red al servicio TiVo (middleMind) o se cortó repentinamente.

Falla del cliente: En pantalla aparece el error: C611 o C612.

Consulta al cliente cuál el D-box que presenta el inconveniente y realiza nuevamente las revisiones

Si problema persiste, escalar inconveniente a través de una visita técnica

ERRORES D-box

Visita técnica: No hay señal

Observaciones: Incluir el error específico que le aparece al cliente en pantalla. Ej.: Error #C611 + contexto de la falla del cliente

INFORMA:

SCRIPT CANALES VOZ

“Sr(a) XXX, El inconveniente reportado está siendo atendido por el área especialista ya que no es puntual con su servicio y afecta a más clientes, por lo que procederemos a derivar su caso inmediatamente para ser resuelto a la brevedad posible. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar”.

SCRIPT CANALES NO VOZ

“Sr(a) XXX, El inconveniente reportado está siendo atendido por el área especialista ya que no es puntual con tu servicio, por lo que derivaremos tu caso inmediatamente.

V932 AL V941 (ANTIGUO V425)- NO DESCARGA LISTA DE CANALES

Contexto del error: Es un inconveniente al descargar la lista de canales de televisión.

Falla del cliente: Aparece al cliente el error en pantalla V932 al V941

ERRORES D-box

Cliente debe realizar el Reset del equipo, desenchufando y enchufando de la corriente.

Esta acción hará un reinicio remoto del decodificador (apagar y encender), y debería tardar en promedio 1 minuto y 30 segundos. Se debe esperar en línea.

- Debes confirmar con el cliente si la caja se está reiniciando.
- Confirma con el cliente si tiene señal de televisión. Si no tiene, generar una visita técnica a terreno

Tipificación de visita técnica: “No ve programación”

Observaciones: Incluir el error específico que le aparece al cliente en pantalla. Ej.: Error #V411 + contexto de la falla del cliente + el canal afectado.

V411- CONTENIDO NO SE PUEDE REPRODUCIR AHORA

1. Realiza la revisión de Internet.
2. Si el inconveniente después de la revisión no se soluciona, valida con el cliente si puede reproducir otros contenidos del mismo tipo del que no puede reproducir (por ejemplo, si el inconveniente es VOD, solicitar revisar otros contenidos VOD)
3. Si esos contenidos se pueden reproducir realiza un Reboot el cual corresponde a enchufar y desenchufar el equipo que presenta el inconveniente. Esta acción hará un reinicio remoto del decodificador (apagar y encender), y debería tardar en promedio 1 minuto y 30 segundos. Se debe esperar en línea.
4. Confirma con el cliente si la caja se está reiniciando. Si el inconveniente no se soluciona o no puede reproducir los contenidos solicitados, escala inconveniente a través de una visita técnica:

ERRORES D-box

Visita técnica: No hay señal

Observaciones: Incluir el error específico que le aparece al cliente en pantalla. Ej.: Error #V411 + contexto de la falla del cliente + el canal afectado.

INFORMAR

SCRIPT CANALES VOZ

“Sr(a) XXX, el inconveniente reportado debe ser atendido por el área especialista, por lo que procederemos a derivar su caso inmediatamente para ser resuelto a la brevedad posible. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar”.

SCRIPT CANALES NO VOZ

“Sr(a) XXX, el inconveniente reportado debe ser atendido por el área especialista, por lo que derivaremos tu caso inmediatamente”.

V555- EL REPRODUCTOR NO SE ABRIÓ NI LEYÓ DATOS/NO SE PUEDE REPRODUCIR AHORA.

Contexto del error: Error V555“El reproductor no se abrió ni leyó los datos / No se puede reproducir ahora”

Falla del cliente: Cliente no puede reproducir contenido lineal o no lineal.

Solicitar al cliente presionar OK en dicha opción del mensaje para volver al canal y hacer cambio de canal y volver al canal con inconveniente

Si inconveniente persiste realizar Reset, esta acción hará un reinicio del decodificador (apagar y encender), y debería tardar en promedio 1 minuto y 30 segundos. Se debe esperar en línea.

Si se mantiene la falla, se debe aplicar una visita técnica:

Visita técnica: No hay señal

Observaciones: Incluir el error específico que le aparece al cliente en pantalla, más canal, el programa, fecha y hora que intenta reproducir. Ej.: Error #V227, canal 13, lugares que hablan

Informa

SCRIPT CANALES VOZ

“Sr(a) XXX, el inconveniente que presenta deberemos enviarlo a un equipo especialista para darle solución a la brevedad. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar”.

SCRIPT CANALES NO VOZ

“Sr(a) XXX, el inconveniente que presentas deberemos enviarlo a un equipo especialista para dar solución a la brevedad. Lamentamos las molestias que esta situación te podría ocasionar”.

ERRORES D-box

V560-V562 ERROR DEL REPRODUCTOR/DECODIFICADOR

Contexto del error: Se debe a una falla instantánea del reproductor. Se muestra cuando se produce una falla al crear una instancia en el reproductor/decodificador.

Falla del cliente: Aparece al cliente el error en pantalla V560 o V562 Error de Reproductor.

1. Realizar Reset del d BOX, este corresponde a recomendar al cliente que desenchufe y enchufe la caja. Esta acción hará un reinicio del decodificador (apagar y encender), y debería tardar en promedio 1 minuto y 30 segundos. Se debe esperar en línea.

MENSAJE “LOADING” /” CARGANDO”

Contexto del error: Al seleccionar un contenido para reproducir, este queda cargando, con un círculo azul en pantalla.

Falla del cliente: En la pantalla se muestra un círculo azul, que da cuenta que el contenido está cargando.

SOLUCIÓN

1. Solicita al cliente cambiar a cualquier canal y luego volver al que presenta el inconveniente.
2. Luego de esa acción, revisar nuevamente el servicio de internet el tipo de red, en la publicación de Inconvenientes de internet.
3. En caso que no se pueda solucionar el inconveniente, debes escalar a través de una visita técnica:

Tipificación de visita técnica: “No ve programación”

Observaciones: Incluir el error específico que le aparece al cliente en pantalla, más canal, el programa, fecha y hora que intenta reproducir. Ej.: Error loading, canal 13, lugares que hablan

ERRORES D-box

NO RECUERDA PIN PARENTAL

Indicar a cliente que PIN de compra es por d-box y que el PIN por defecto es el 9999. Solicitar que por favor ingrese ese PIN, si indica PIN incorrecto se debe realizar una visita técnica, con la siguiente tipología: “Control parental para VOD”

CASOS D-BOX SIN AUDIO

Síntoma: Cliente no puede escuchar contenido a pesar que el televisor tiene volumen.

Contexto: Estos casos pueden ocurrir cuando se comparte la pantalla del teléfono a la DBox con aplicaciones tales como: Netflix, YouTube, CrunchyRoll, Spotify, y luego se deja de compartir; la caja queda con el nivel de volumen último fijado en el teléfono, no permitiendo que se pueda subir el volumen desde el control remoto.

SOLUCIÓN

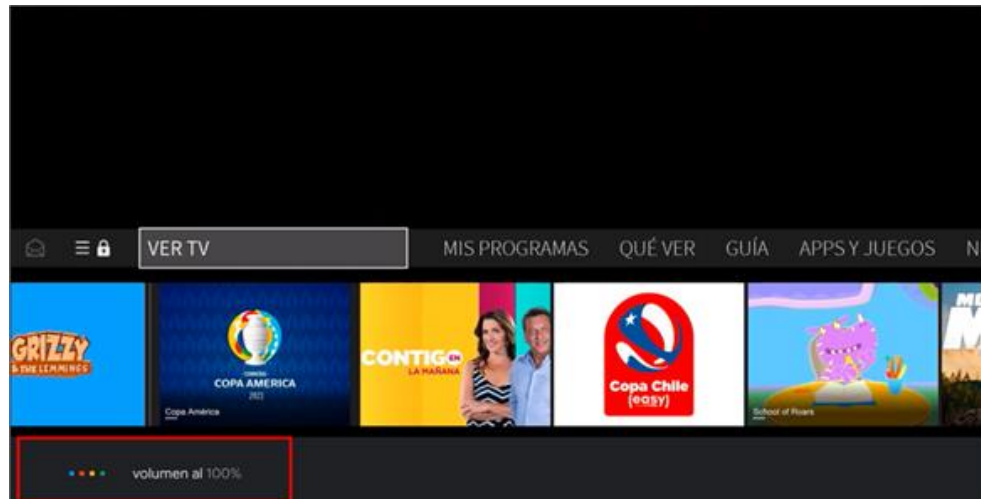
1. Indicar a cliente presionar el botón de Google Assistant desde el Control Remoto () para activar el control por VOZ.



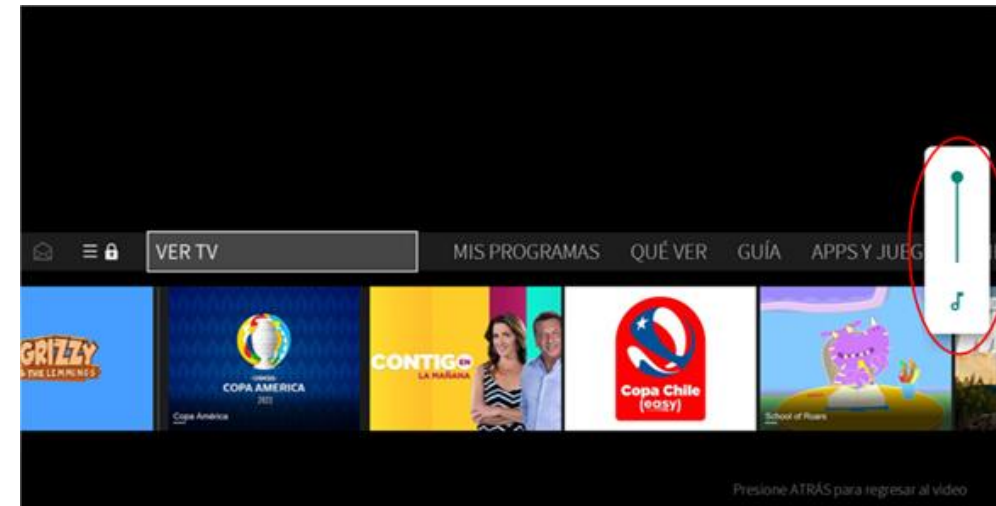
2. Indicar a cliente que diga en voz alta “Volumen al 100 por ciento”, debe dirigir la voz hacia la parte superior del control remoto, entre los botones Power e Input, donde está el led que se enciende al apretar algún botón.



3. En pantalla se mostrará escrito el mensaje indicado por el cliente.



4. Se subirá el volumen y se mostrará en una barra lateral derecha.



ERRORES D-box

5. Validar con cliente que ya pueda escuchar la programación e indicar que cada vez que transmita contenido desde su dispositivo móvil, debe procurar no controlar el volumen desde el dispositivo.

ERROR V404/V405- NO SE PUEDE CONECTAR ERROR GEOLOCALIZACIÓN

Contexto del error: D-box no está conectado a internet de Claro. No permite ver video en Televisión Lineal y no lineal.

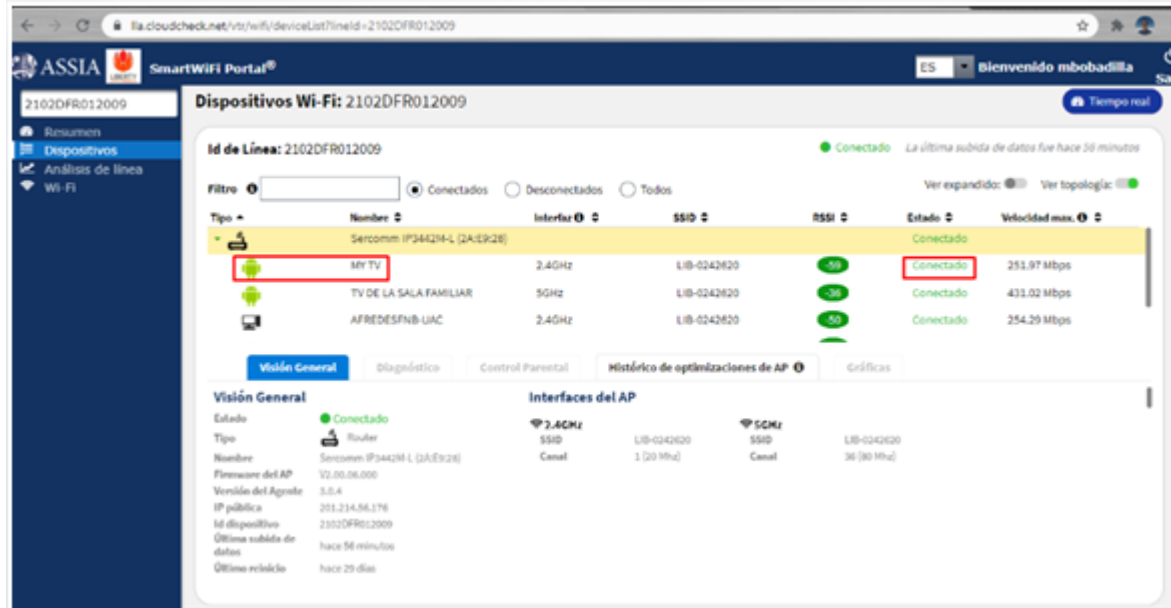
Falla del cliente: Error V 404- V405.

Recuerda al cliente que el d-box funciona conectado sólo a una red de internet CLARO.

1. Consultar al cliente si cambió el D-box de red de internet. Si es así o el cliente desconoce, guía al cliente para conectar correctamente la caja a Internet. Revisa el apartado de inconvenientes de Internet.

Recuerda al cliente que el D-box sólo funciona conectado a internet hogar CLARO.

2. Una vez conectada la caja al Internet, validar en Smart Wifi Portal si la caja aparece conectada.



Valida con el cliente si el cliente tiene conexión y tiene señal de TV.

3. En caso contrario, recomienda al cliente realizar el Reset eléctrico. Esta acción hará un reinicio del decodificador (apagar y encender), y debería tardar en promedio 1 minuto y 30 segundos. Se debe esperar en línea.
4. En caso que problema persista, derivar a una visita técnica.

Visita técnica: No hay señal

Comentario: Poner el error específico que le aparece al cliente en pantalla. Ej.: Error V 404 o V405 + contexto de la falla del cliente.

SCRIPT CANALES VOZ y NO VOZ

Informar al cliente que el inconveniente será derivado a un área especialista para ser resuelto a la brevedad posible. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar.

ERROR V60 HDMI NO PERMITIDO

1. Consultar al cliente si está utilizando el cable HDMI que fue instalado por CLARO.
 2. Si la respuesta es NO.
 1. Se debe volver a conectar el cable HDMI instalado por CLARO y probar nuevamente.
 2. Una vez que el cliente cambió el cable, consultar si se solucionó el inconveniente.
 - a) Si la respuesta es SI, finalizar la atención.
 - b) Si la respuesta es NO, continuar con el paso 3.
 3. Si la respuesta es SI O NO SABE.
 - 3.1. Consultar al cliente si tiene más entradas de HDMI disponibles en su televisor.
 - a) Si la respuesta es SI, solicitar al cliente que cambie de puerto la conexión del cable HDMI y junto con ello, que modifique la entrada desde input del control remoto y luego consultar si se solucionó.
 - Si la respuesta es SI, que ya está solucionado, finalizar la atención.
 - Si la respuesta es NO, que aún persiste el inconveniente, se debe ingresar una visita técnica:
Visita técnica: No hay señal
- DESCRIPCIÓN: Código de error, pruebas realizadas, información entregada.

ERRORES D-box

Informa el siguiente script si acepta visita:

Sucursal y Call Center

“Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta 1 hora y media.”

No Voz

“Sr(a) XXX, el técnico llegará a tu domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta 1 hora y media.”

SIN SEÑAL

Contexto del error: Cliente no tiene señal de televisión. No aparece código de error.

Falla del cliente: Pantalla en negro.

1. Validar que D-box esté encendido. El LED del d-box debe estar del color Azul. Si esta rojo solicitar al cliente encender el d-box.



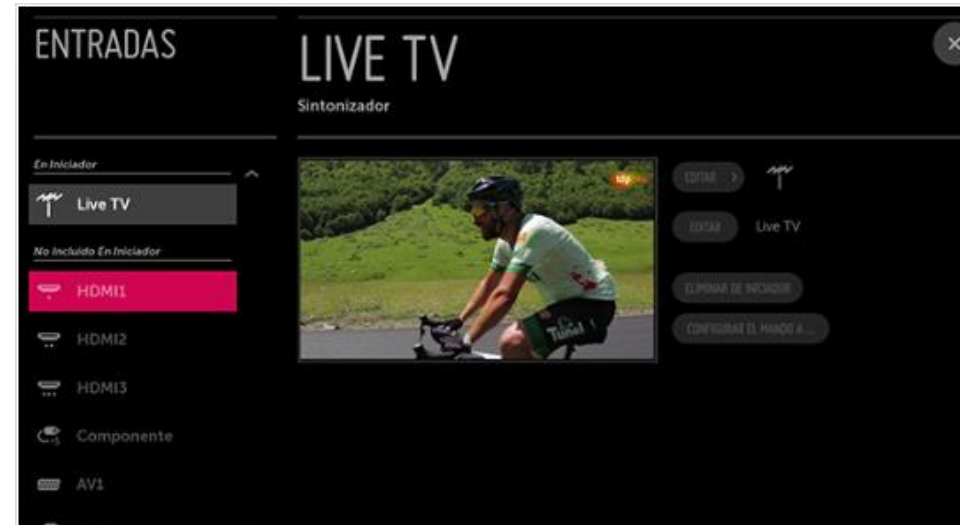
ERRORES D-box

2. Pedir al cliente asegurar que las conexiones en el D-box y la TV estén correctas. Debe estar conectado a la corriente eléctrica y conectada por HDMI al televisor.



3. Si las conexiones están correctas verificar que esté seleccionada la entrada HDMI correcta de TV (Input).

La entrada correcta es HDMI, por lo tanto, se deben probar las opciones 1-2-3 hasta verificar en cuál el cliente ve imagen.



ERRORES D-box

4. Si no funciona realizar Reset al d-box con problema. Esta acción hará un reinicio físico del decodificador (apagar y encender), y debería tardar en promedio 1 minuto y 30 segundos. Se debe esperar en línea.

- Debes confirmar con el cliente si la caja se está reiniciando.
- Confirma con el cliente si tiene señal de televisión. Si no tiene, continuar la revisión.

5. En caso de que siga sin poder reproducir contenido, se debe ingresar una visita técnica.

INFORMA

SCRIPT CANALES VOZ y NO VOZ

“Sr(a) XXX, El inconveniente reportado requiere una visita técnica para reparar en terreno el servicio de televisión. Procederé a ingresar la visita técnica”.

Adicionalmente informa el siguiente script si acepta visita:

Sucursal y Call Center

“Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta 1 hora y media.”

No Voz

“Sr(a) XXX, el técnico llegará a tu domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta 1 hora y media.”

Se debe ingresar una visita técnica. Con los siguientes datos:

Visita técnica: No hay señal

DESCRIPCIÓN: Código de error, pruebas realizadas, información entregada.

TITULOS EN LA GUIA NO APARECEN DISPONIBLES.

Síntoma que presenta el cliente: Al buscar en la guía un canal, aparece como “título no disponible”



The screenshot shows a TV guide interface with a dark background. At the top, it says 'Título no disponible' and '21:05'. Below this is a table of channels and their programs. All programs listed are 'Título no disponible'.

	Mie 31/12	21:00	21:30	22:00	22:30
ble 105	HBO	Título no disponible			
ble 106	HBO2	Título no disponible			
ble 107	HBO	Título no disponible			
ble 108	HBO+	Título no disponible			
ble 109	HBO	Título no disponible			
ble 110	HBO	Título no disponible			
ble 111	HBO	Título no disponible			
ble 112	nick jr.	Título no disponible			

Options - mantenga presionado OK - todos los canales

1. Para solucionar debes escalar a través de una visita técnica:

Tipificación de visita técnica: “No ve programación”

Observaciones: Incluir el error específico que le aparece al cliente en pantalla, más canal, el programa, fecha y hora que intenta reproducir. Ej.: Error títulos guía, canal 790.

REGISTRA

HFC MAS / TECNICO / VENTA VHFC/ TELEVISION/ Errores D-Box

CANALES VOZ

“Sr(a) XXX, el inconveniente que presenta deberemos enviarlo a un equipo especialista para darle solución a la brevedad. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar”.

CANALES NO VOZ

“Sr(a) XXX, el inconveniente que presentas deberemos enviarlo a un equipo especialista para dar solución a la brevedad. Lamentamos las molestias que esta situación te podría ocasionar”.

INCONVENIENTES CONTROL REMOTO

Control remoto no funciona

Validar si el Control remoto tiene pilas, solicitar al cliente presione cualquier tecla, si no se enciende la luz o parpadea varias veces consecutivas significa que las pilas están descargadas o bajas.

Puedes confirmar el nivel de batería del control remoto, guiando al cliente en el menú de ajustes, mira como Revisar nivel de carga de batería (pilas) control remoto en la sección de FUNCIONALIDADES. Si es menor o igual a 20% indicar a cliente que debe cambiar las baterías.

Otra forma de identificar batería baja es preguntar al cliente si le ha aparecido el mensaje que aparece en pantalla cuando el cliente enciende el d-box Smart o cada 3 horas mientras ve televisión, el mensaje es el siguiente:



1. Si cumple con la condición anterior, Indicar al cliente que cambie a pilas nuevas.
2. Las pilas deben ser de tipo AAA y Alcalinas.
3. Confirmar que las pilas estén correctamente puestas, van las dos positivos hacia la parte inferior del control remoto.



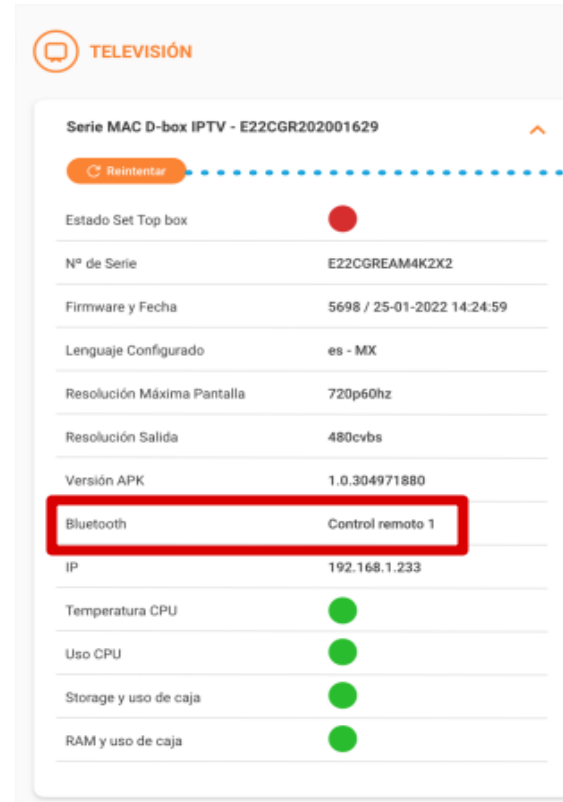
4. Probar nuevamente presionando la tecla para cambiar canal:
 - Si enciende la luz y cambia canal, control remoto correctamente funcionando.
 - Si enciende la luz y no cambia canal, continuar con el siguiente paso.
 - Si no enciende la luz, ingresar solicitud para cambio de control remoto. Revisar procedimiento

5. Verificar si cliente tiene más de 1 D-box, si es así, indicar que puede estar utilizando el control remoto de otro d-box. Solicitar Realizar la prueba con el mismo control en otro televisor con d-box Smart o que pruebe en el mismo televisor, pero con otro control D-box.

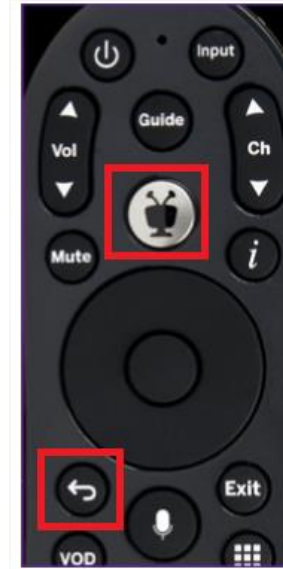
El control remoto solo puede ser utilizado en el D-box asignado, si lo utiliza en otro D-box no va a funcionar.

6. Si solo tiene 1 D-box o la prueba anterior falló validar conexión a Bluetooth del control en BEC.

6.1 Para esto, ingresar a BEC y confirma que aparezca CONTROL REMOTO 1. Si aparece como CONTROL REMOTO NO PAREADO, quiere decir que no está pareado. Si no está pareado continuar con paso 8 para realizar reset de fábrica del control.



7. Mantén presionados los botones Home y Back hasta que la luz led quede fijo en rojo en la parte superior del control remoto y luego presionar cualquier tecla.



8. En caso de no funcionar el cliente debe ejecutar un reset de fábrica del control remoto:

PASO 1: Presionar al mismo tiempo los botones Power + Home durante 5 segundos. El led indicador de actividad quedará encendido (ROJO)



PASO 2: Presionar 3 veces la tecla BAJAR VOLUMEN y luego presionar el botón HOME. Esta acción hará que el led parpadee 3 veces y luego se apagará.



PASO 3: Presionar cualquier tecla del control (Con excepción del botón Power).

PASO 4: En la pantalla del televisor aparecerá el mensaje “Buscando accesorios”.

Aparece luego al lado derecho de la pantalla “TiVo Remote. Estableciendo Conexión”

Luego aparece “TiVo Remote. Vinculando”

Todo este paso tardará aproximadamente 30 segundos y 1 minuto.



INFORMA

SCRIPT CANALES VOZ

Sr(a) XXX, confirmamos entonces que su servicio está funcionando correctamente. ¿Tiene alguna otra duda en que le pueda ayudar?

SCRIPT CANALES NO VOZ

“Sr(a) XXX, confirmamos entonces que su servicio está funcionando correctamente. ¿Tienes alguna otra duda en que te pueda ayudar?”

Despedida

SCRIPT CANALES VOZ

Sr(a) XXX, le agradezco su tiempo, recuerde que mi nombre es XXX, que tenga buenos días/tardes.

SCRIPT CANALES NO VOZ

“Sr(a) XXX, agradezco tu tiempo, recuerda que mi nombre es XXX, que tengas buenos días/tardes”

Desincronización entre D-box y control

Contexto del error: Si televisor muestra Sin Señal, Pantalla en negro, no funciona, etc.

1. Preguntar a cliente por el color LED del D-box.
2. Si el color Led es azul, solicitar a cliente encender TV con control remoto de TV. Si esta con salvapantalla Presionar botón “OK” D-box.
3. Si el color Led es rojo, solicitar a cliente presionar el botón “Ok” del D-box para que se encienda el D-box. Revisar con el cliente si tomó señal el TV.

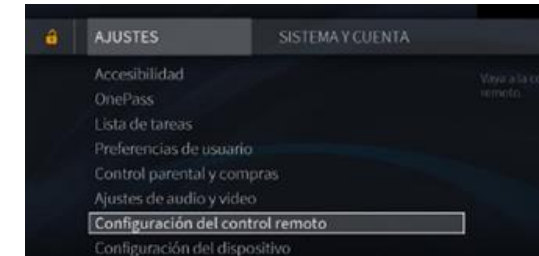
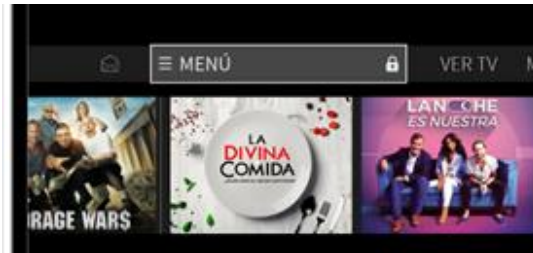
IMPORTANTE

Informar a cliente que el d-box Smart funciona por bluetooth y el televisor funciona por infrarrojo, por lo cual siempre se debe encender apuntando el control D-box directo a la TV. Es importante no obstaculizar la TV, generalmente el receptor infrarrojo está en la base.

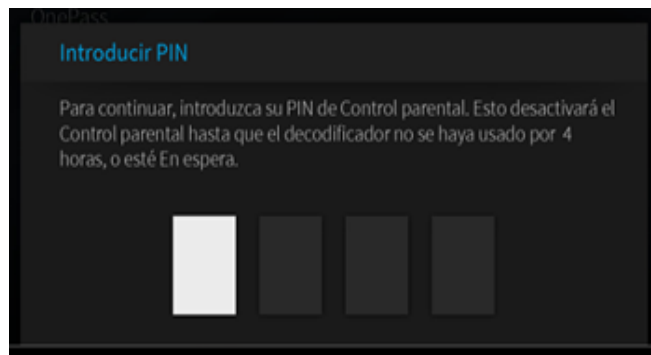
Volumen no funciona, Power o Input no funcionan en TV.

Si existen inconvenientes como: el volumen, power o input no funcionan en el televisor, se debe realizar la configuración manual:

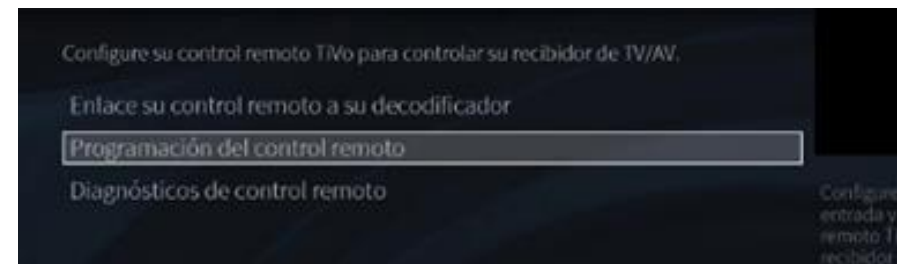
1. Seleccionar botón Home
2. Luego seleccionar Menú > ajustes > configuración de control remoto.



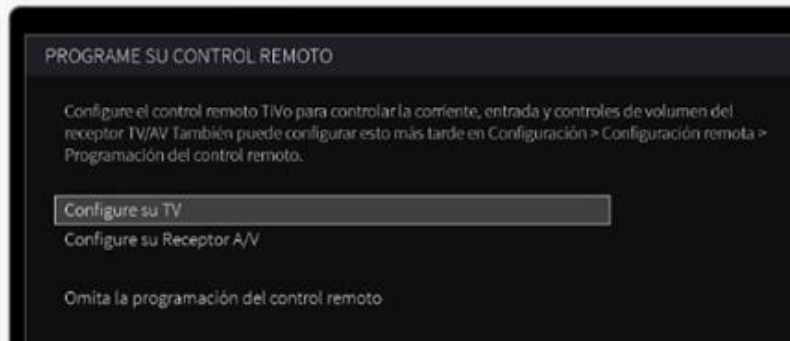
3. Ingresar el PIN (9999 por defecto)



4. Seleccionar, Programación control remoto



5. Luego Configure su TV



6. Seleccionar Marca de televisor



Si la marca de su televisor no se encuentra, informa:

SCRIPT CANALES VOZ

“Sr.(a) XXX, le informo, que la marca de su televisor no se encuentra en la base de datos, por lo tanto, no es compatible por el momento con el control del d box Smart, deberá usar el control remoto de la televisión para controlarla, lamentamos los inconvenientes que esto le pueda ocasionar”.

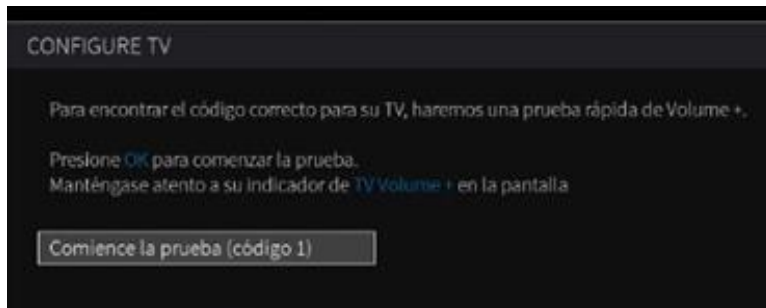
SCRIPT CANALES NO VOZ

“Sr(a) XXX, la marca de tu televisor no se encuentra en la base de datos, por lo tanto, no es compatible por el momento con el control del d box Smart. Debes usar el control remoto de la televisión para controlarla.”

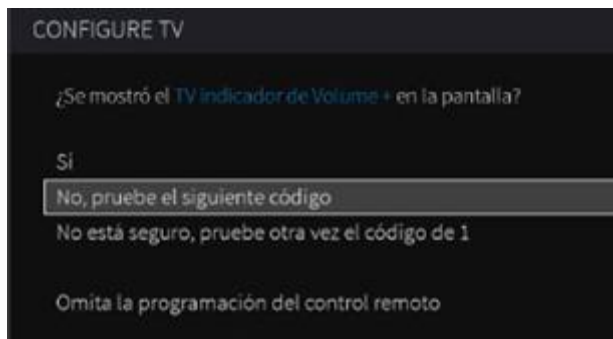
Solicitar Marca, código de control remoto (generalmente en la parte frontal del control) y modelo de televisor (solo si es posible, esta atrás de la TV). Esta debe quedar registrada en la observación de la tipificación.

Desincronización entre D-box y control

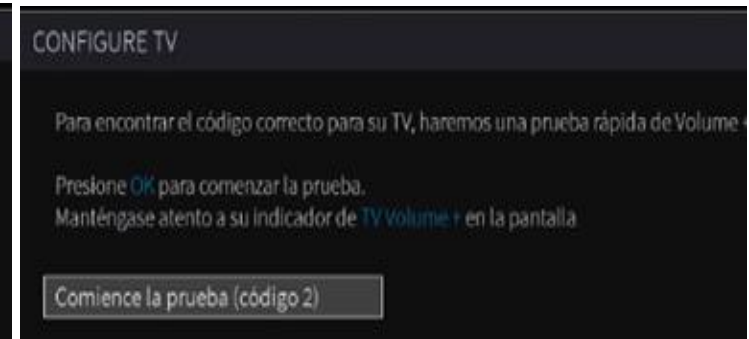
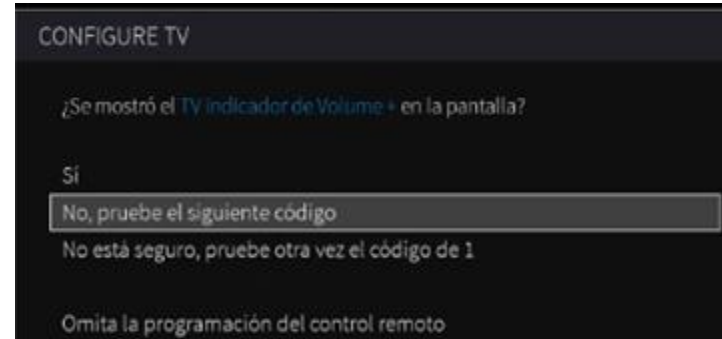
7. Si la marca del televisor aparece, presionar OK para comenzar prueba código N°1, si se mostró el indicador de volumen en el televisor quiere decir que la prueba fue exitosa, por lo que se debe responder SI, por ultimo mostrará un mensaje indicando que finalizo la programación del control remoto.



8. Si no está seguro si se mostró el indicador de volumen, seleccionar la opción "No está seguro, pruebe otra vez el código X"

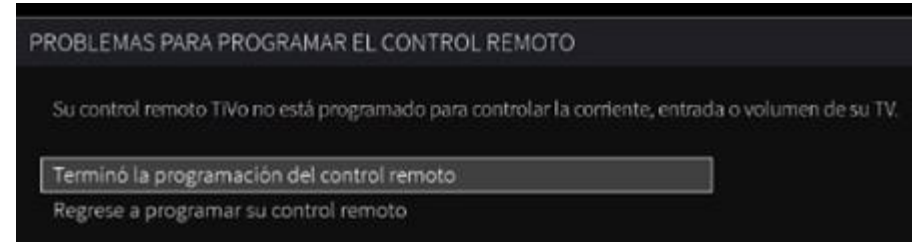


9. Si no se muestra el indicador de volumen en el televisor se debe probar con el siguiente código opción "No, pruebe el siguiente código". Se debe repetir este proceso las veces en que aparezca un código posible. Cada marca tiene una cantidad diferente de códigos para probar.



Desincronización entre D-box y control

10. Si terminan los códigos mostrará este mensaje, indicando que el control remoto NO está programado para controlar la corriente, entrada o volumen de su TV.



IMPORTANTE

Si no funciona ningún código, informa:

SCRIPT CANALES VOZ

“Sr.(a) XXXXX le informo, que el modelo de su televisor no se encuentra en la base de datos, por lo tanto, no es compatible por el momento con el control del d box Smart, deberá usar el control remoto de la televisión para controlarla, lamentamos los inconvenientes que esto le pueda ocasionar”.

SCRIPT CANALES NO VOZ

“Sr(a) XXX, el modelo de su televisor no se encuentra en la base de datos, por lo tanto, no es compatible por el momento con el control del d box Smart. Debes usar el control remoto de la televisión para controlarla”

Solicitar Marca, código de control remoto (generalmente en la parte frontal del control) y modelo de televisor (solo si es posible, esta atrás de la TV). Esta debe quedar registrada en la observación de la tipificación.

Registra

HFC MAS / TECNICO / VENTA VHFC/ TELEVISION/ Control remoto

Observación: control remoto + casuística del cliente + modelo de televisor

FUNCIONALIDADES

Cuando las baterías (Pilas) del control remoto alcance un 20% o menos de carga, aparecerá un mensaje indicando batería baja, este mensaje se mostrará cuando:

- Se encienda el D-box
- Cada 3 horas.

El mensaje que aparecerá es el siguiente:

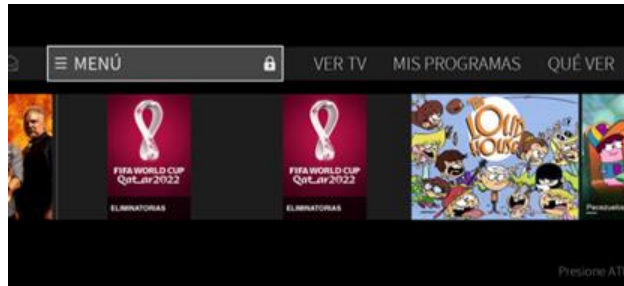


El Cliente debe ACEPTAR para que desaparezca el mensaje.

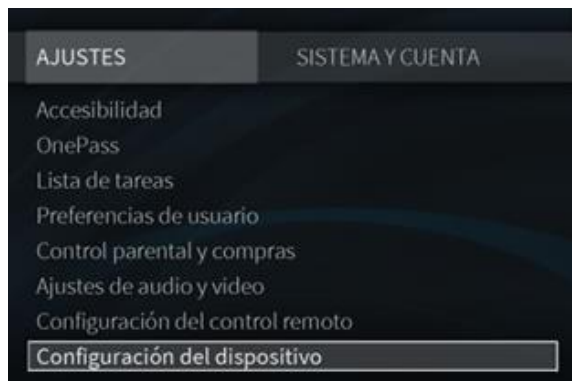
Si el Cliente cambia las pilas (baterías) por unas nuevas, el mensaje desaparecerá permanentemente hasta que vuelvan tener un 20% o menos de carga.

Desinstalar APPS de D-box

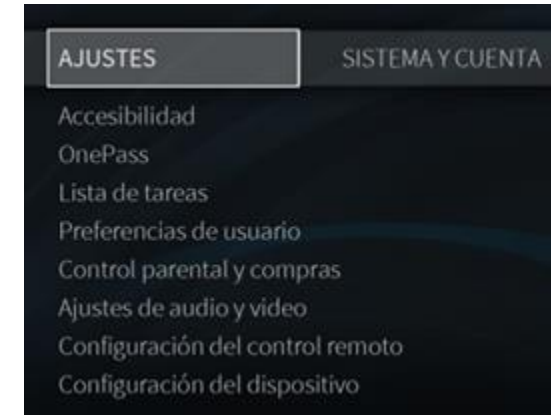
1. Con el control remoto selecciona el botón HOME para acceder al MENÚ.



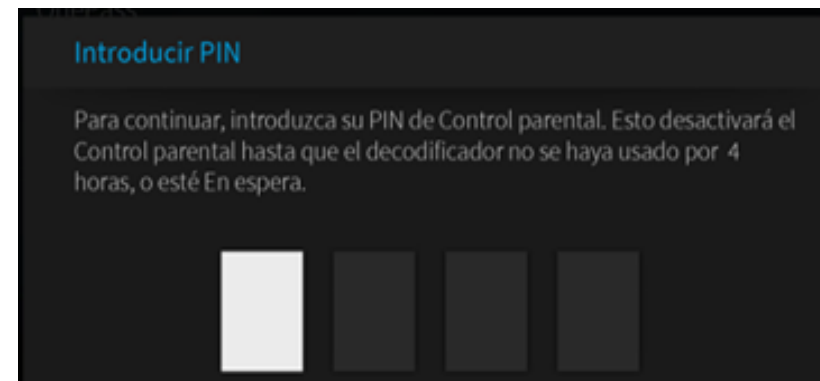
3. Una vez seleccionado en Ajustes, se debe desplazar hasta CONFIGURACIÓN DEL DISPOSITIVO.



2. Al seleccionar el menú, ingresa a AJUSTES.

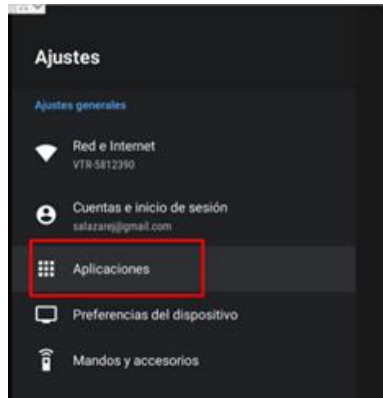


4. Luego solicitará el PIN de control parental, si el cliente no ha configurado, por defecto el PIN es 9999.

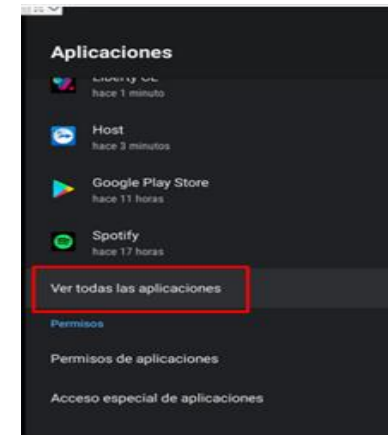


Desinstalar APPS de D-box

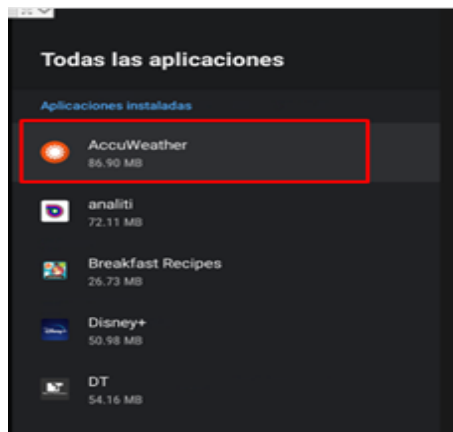
5. Cuando ya se haya ingresado el PIN, se desplegará un menú, en dónde se debe seleccionar APLICACIONES.



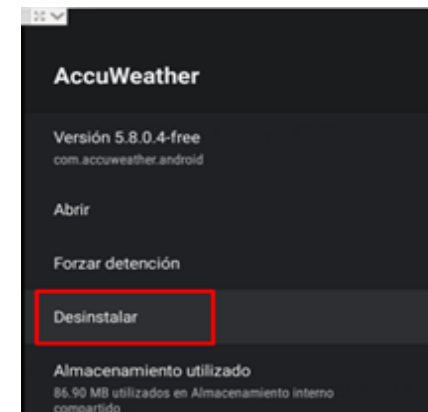
6. En el siguiente menú, se debe seleccionar VER TODAS LAS APLICACIONES.



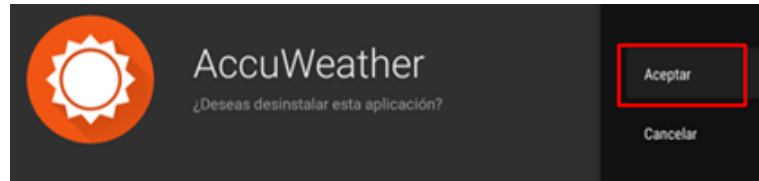
7. Buscar y seleccionar la aplicación que necesita desinstalar.



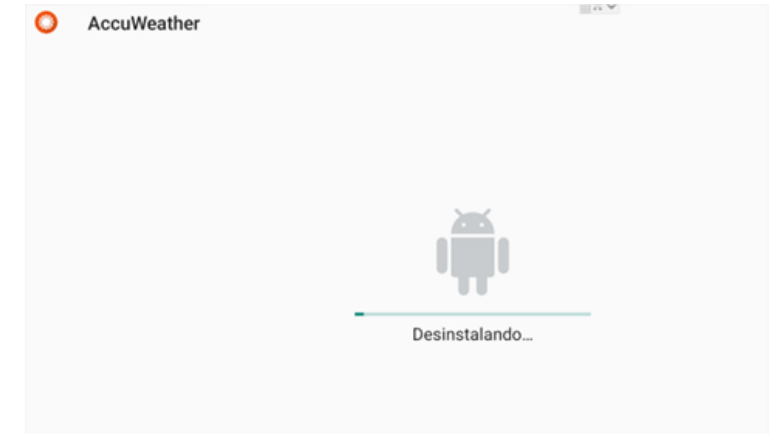
8. Una vez ingresado a la aplicación, se debe presionar en el menú la opción DESINSTALAR.



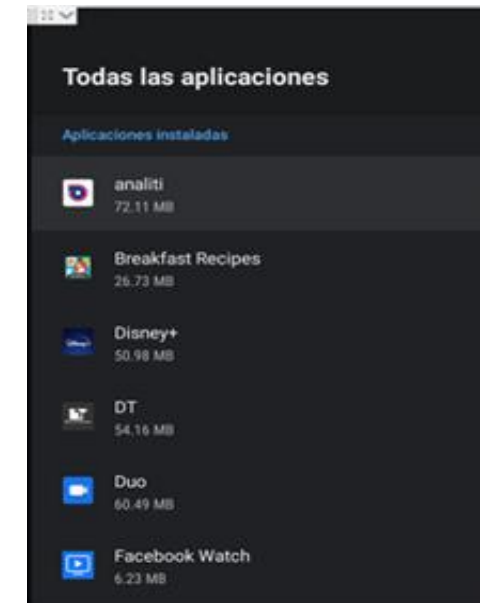
9. Confirmar la desinstalación con la opción ACEPTAR.



10. Luego aparecerá en pantalla el proceso de la desinstalación.



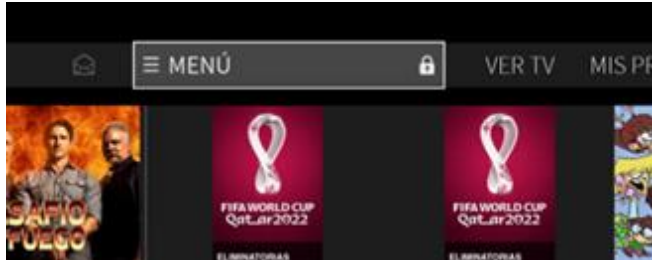
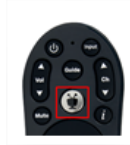
11. Cuando ya esté completa la desinstalación, se podrá visualizar en el menú de las aplicaciones, que la recientemente desinstalada, ya no se visualiza.



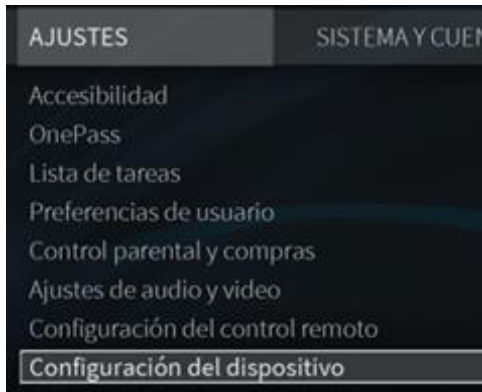
Inhabilitar/Habilitar Netflix y APPS de Google

Netflix y las aplicaciones de Google como: YouTube, Google Play, Google Play Music, Google Play Películas, no se pueden desinstalar del D-box Smart, solo se pueden inhabilitar, para ello se debe seguir lo siguiente:

1. Con el control remoto selecciona el botón HOME para acceder al MENÚ.



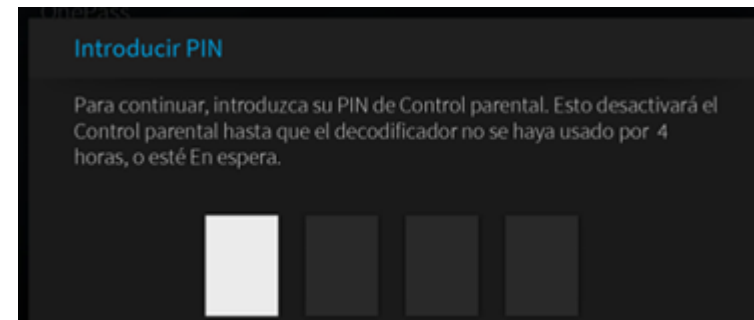
3. Al seleccionar el menú, ingresa a AJUSTES



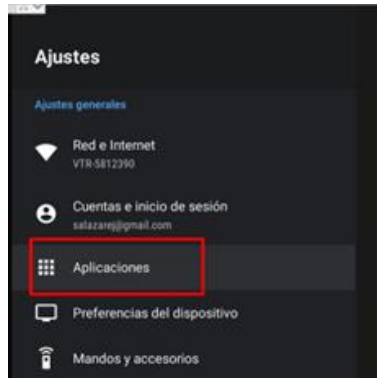
2. Al seleccionar el menú, ingresa a AJUSTES



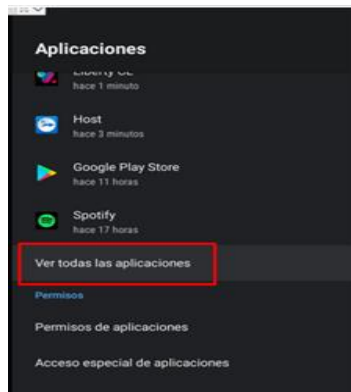
4. Luego solicitará el PIN de control parental, si el cliente no ha configurado, por defecto el PIN es 9999.



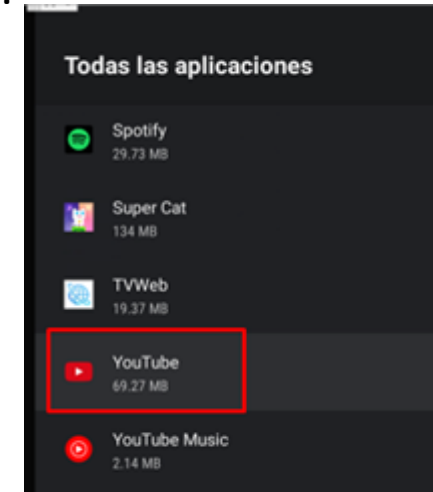
5. Cuando ya se haya ingresado el PIN, se desplegará un menú, en dónde se debe seleccionar APLICACIONES.



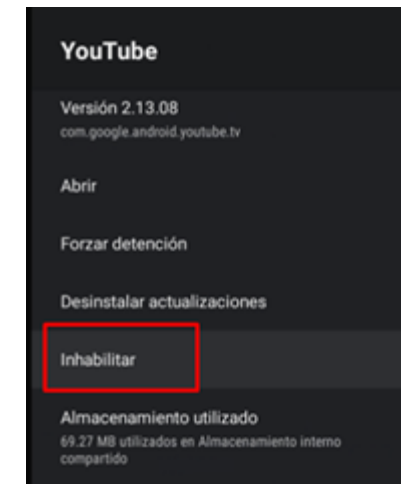
6. En el siguiente menú, se debe seleccionar VER TODAS LAS APLICACIONES.



7. Seleccionar la aplicación que se requiere inhabilitar.



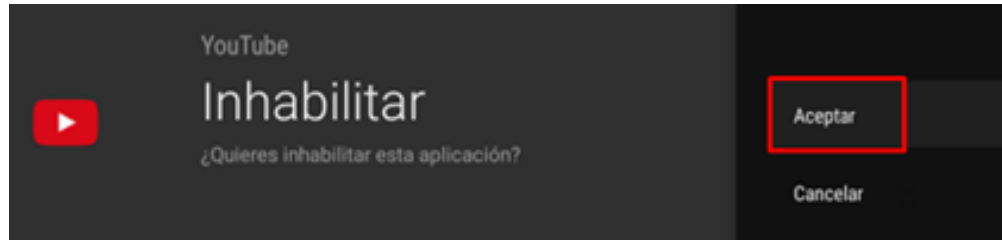
8. Del menú desplegado, seleccionar la opción INHABILITAR.



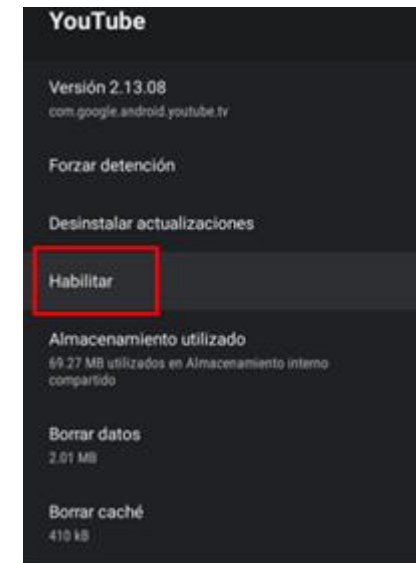
SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES D-BOX

Inhabilitar/Habilitar Netflix y APPS de Google

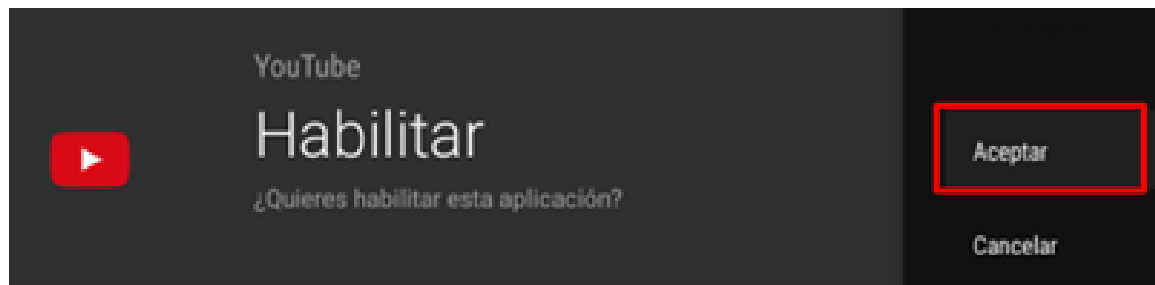
9. Confirmar con la opción ACEPTAR.



10. En el caso que se requiera habilitar nuevamente la aplicación, del menú se debe seleccionar HABILITAR.



11. Luego confirmar con la opción ACEPTAR.



SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES D-BOX

Desactivación Talk Back (audio Descriptivo)

Contexto: El d-box emite una voz descriptiva de lo que ocurre en la pantalla, o de las acciones realizadas con el control remoto lo que es molesto para el cliente.

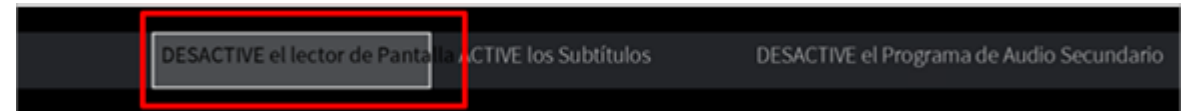
1. Presionar la tecla i (información) por 3 segundos.



2. Aparecerá el Menú en pantalla.



3. Seleccionar “DEACTIVE el lector de Pantalla”.



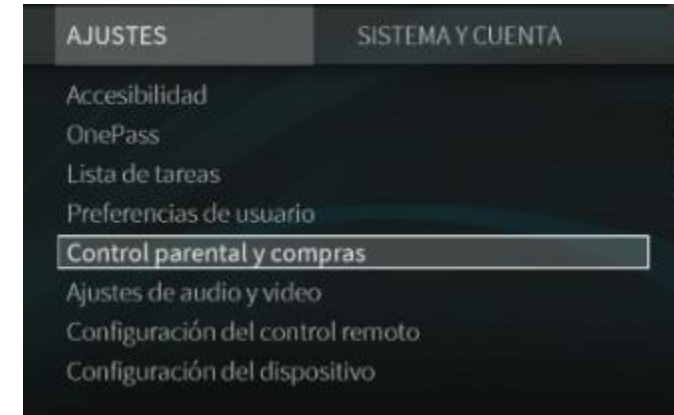
4. La voz indicará “Se desactivó Talk Back”.

Configuraciones del control parental y compras

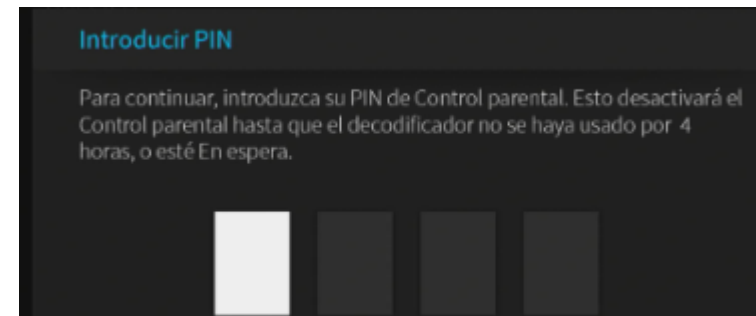
1. Ingresa a Menú



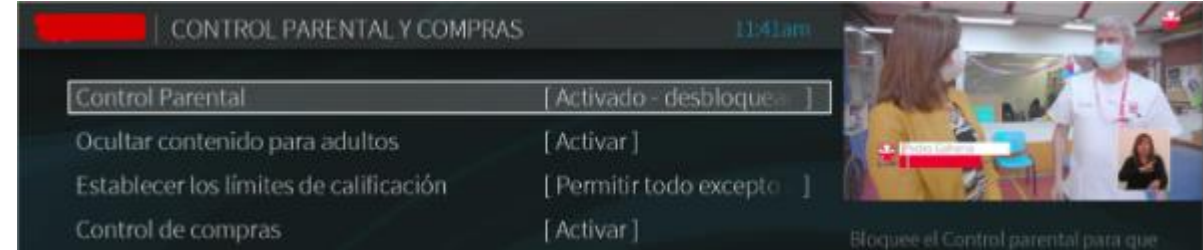
2. Luego Control Parental y Compras



3. Ingresar PIN parental, por defecto 9999



4. Se muestra menú con todas las opciones de configuración de control parental y compras

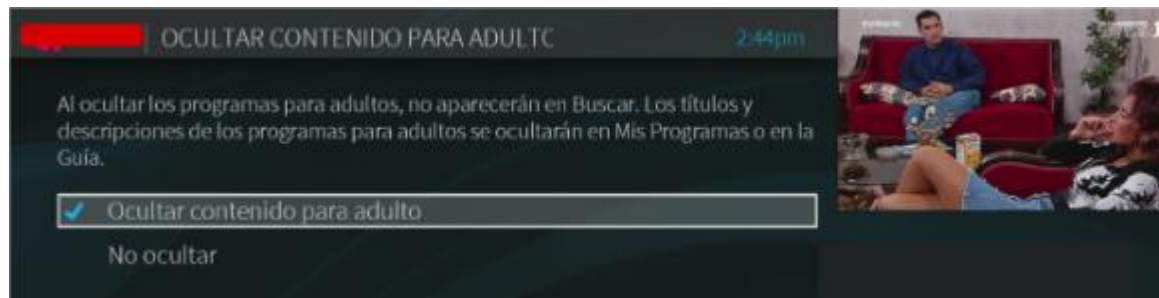


a) Control Parental: tiene los siguientes valores permitidos, presionar botón OK para cambiar de valor.

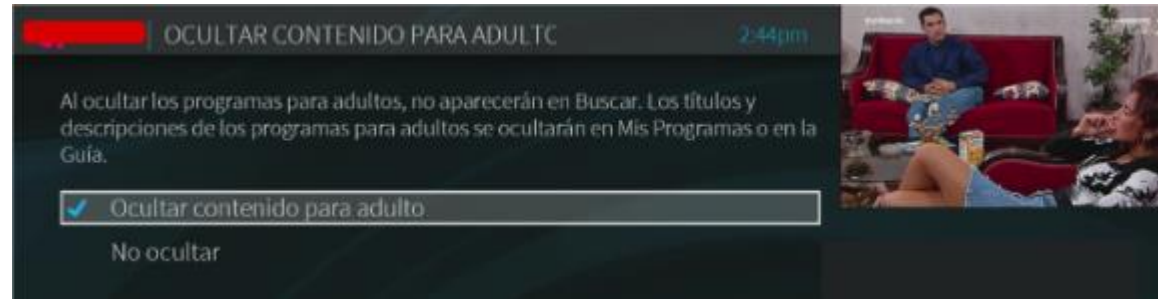
i. Activo – desbloqueado: Control parental está desactivado

ii. Activo – Bloqueado: Control parental está activo.

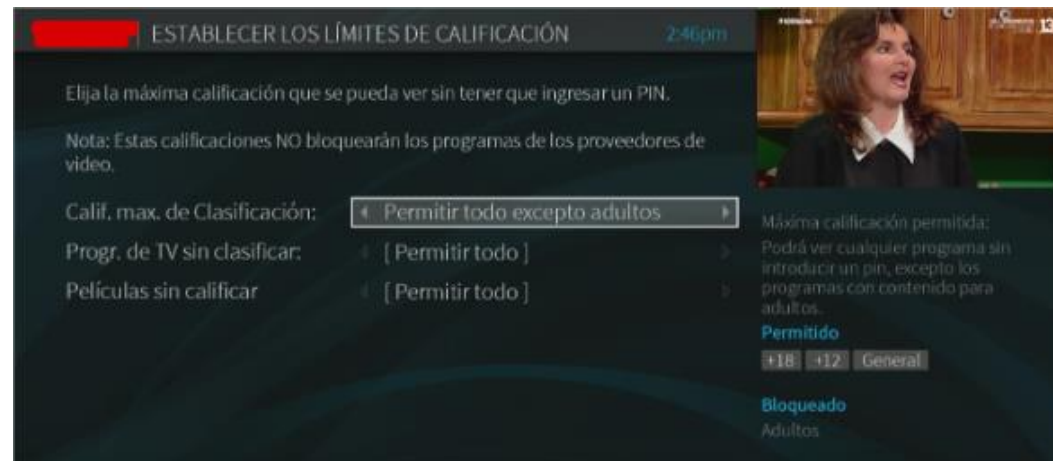
a) Ocultar contenido para adultos: Al presionar OK se apertura un nuevo menú donde puedes seleccionar Ocultar contenido para adultos o no ocultarlo.



b) Ocultar contenido para adultos: Al presionar OK se apertura un nuevo menú donde puedes seleccionar Ocultar contenido para adultos o no ocultarlo.



c) Establecer los límites de calificación: Al presionar OK se apertura un nuevo menú donde puedes seleccionar el tipo de contenido a controlar.



Configuraciones del control parental y compras

i) Calificación máxima de clasificación: Mover hacia los lados para cambiar la opción.

Permitir todo excepto adulto: Bloquea solo contenido de adultos, permite mayores de 18, de 12 y general

✓ +18: Bloquea el contenido adulto, permite mayores de 18, de 12 y general

✓ +12: Bloquea el contenido adulto y +18. Permite +12 y General.

✓ General: Bloquea adulto, +18 y +12. Permite solo contenido general.

✓ Bloquear todo: No permite ningún contenido.

i) Programación de TV sin clasificar: Mover hacia los lados para cambiar la opción.

Permitir todo: Todos los programas de televisión sin una clasificación pueden ser vistos sin necesidad de ingresar PIN

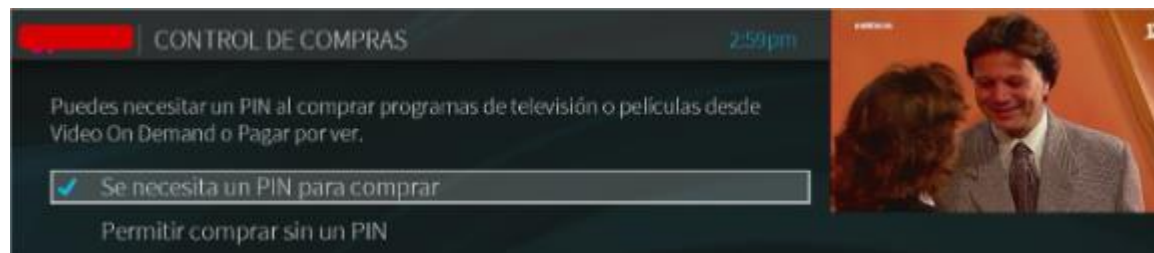
Bloquear todo: Se necesitará PIN para poder ver todos los programas de televisión sin una clasificación

i) Películas sin calificar: Mover hacia los lados para cambiar la opción.

Permitir todo: Todas las películas sin una clasificación pueden ser vistas sin la necesidad de ingresar un PIN

Bloquear todo: Se necesitará PIN para poder ver todas las películas sin una clasificación.

a) Control de compras: Al presionar OK se apertura un nuevo menú donde puedes activar o desactivar el uso de PIN de compras para el contenido VOD.



CAMBIAR PIN DE COMPRAS

Al presionar OK se apertura la selección del tipo de PIN que quieres modificar, puede ser Parental o de compras. Pedirá ingresar el PIN inicial y luego hacer el cambio, repitiendo dos veces el nuevo PIN.



DESHABILITAR EL CONTROL PARENTAL

Puedes deshabilitar el Control parental y de compras para poder ver los canales y programas que estaban bloqueados sin la necesidad de ingresar su PIN. Al presionar OK Solicitará el PIN parental (PIN defecto 9999) y se deshabilitará.

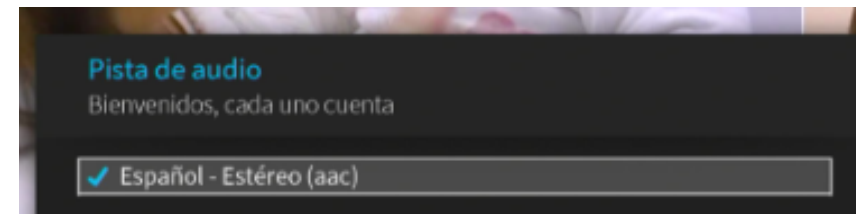
Cambiar idioma de audio (audio secundario)

1. Presiona el botón **i** en el control remoto.

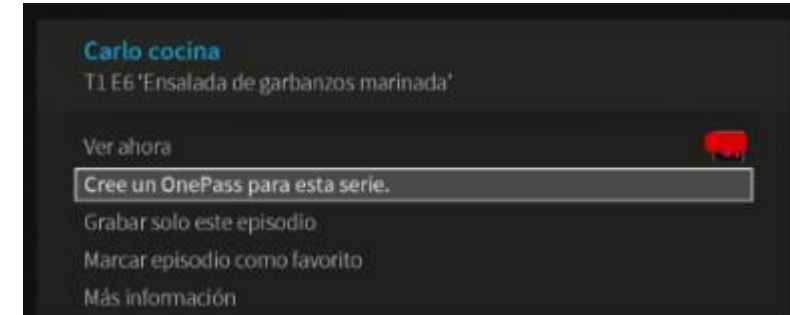


3. Escoge el idioma disponible para el programa
El audio secundario depende del canal y el programa, por lo cual habrá contenidos sólo con una pista de audio:

2. Selecciona la opción "Cambiar pista de audio"



1. Seleccionar Cree un one Pass para esta serie, se mostrarán las opciones one pass



2. En las opciones de OnePass, configurar según las preferencias del cliente:

a) Incluir:

- i) Grabaciones y video de streaming: Incluye grabaciones y contenido VOD o de aplicaciones como Netflix y Prime Video (el contenido VOD no utiliza horas de grabación)
- ii. Solo grabaciones: Solo grabaciones de canales de TV.
- iii. Video de streaming solamente: contenido VOD o de aplicaciones como Netflix y Prime Video (el contenido VOD no utiliza horas de grabación)

b) Comenzar desde: La temporada en que quieres comenzar a grabar.

c) Alquilar o comprar:

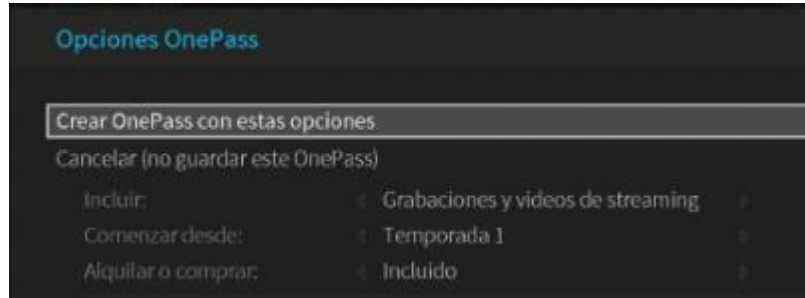
- i. Incluido: Está incluido en el plan del cliente
- ii. No incluido: Contenido no incluido en el plan del cliente.

d) Canal: Puedes seleccionar la grabación del solo un canal o todos los canales que emitan el contenido.

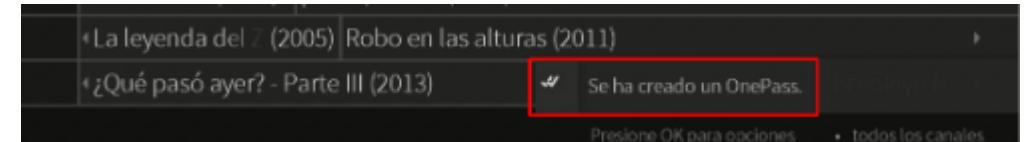
- e) Mantener máximo: el número máximo de grabaciones a realizar, puedes seleccionar todos
- f) Mantener hasta:
 - i. Se necesita espacio (se borra el programa más antiguo al completar el espacio)
 - ii. Mientras sea posible (indica que las grabaciones serán borradas manualmente)
- g) Iniciar la grabación: 10 minutos antes (recomendación por desfase de inicio del contenido)
- i) Detener la grabación: 15 minutos después (recomendación por desfase de inicio del contenido)



3. Seleccionar crear Onepass con estas opciones



3. Aparece mensaje “Se ha creado un OnePass”



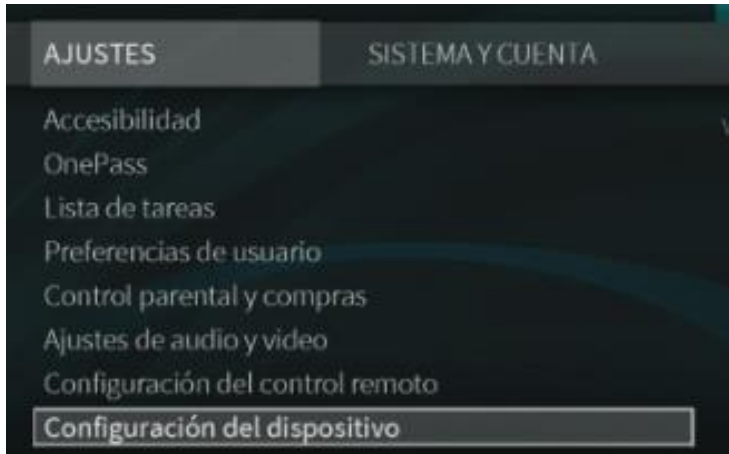
Parear dispositivos Bluetooth al D-Box

En caso de que un cliente desee parear un dispositivo bluetooth al D-box, por ejemplo, un parlante, mouse, teclado, cámara, etc. deberá de seguir el siguiente proceso:

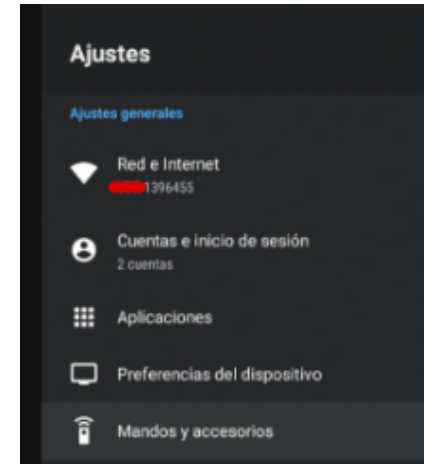
1. Presionar Botón TIVO



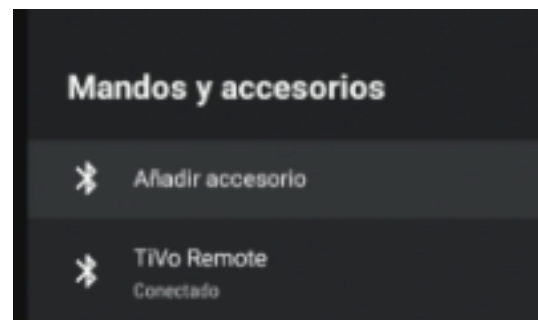
2. Ir a Menú y presionar OK
3. Seleccionar Configuración del dispositivo



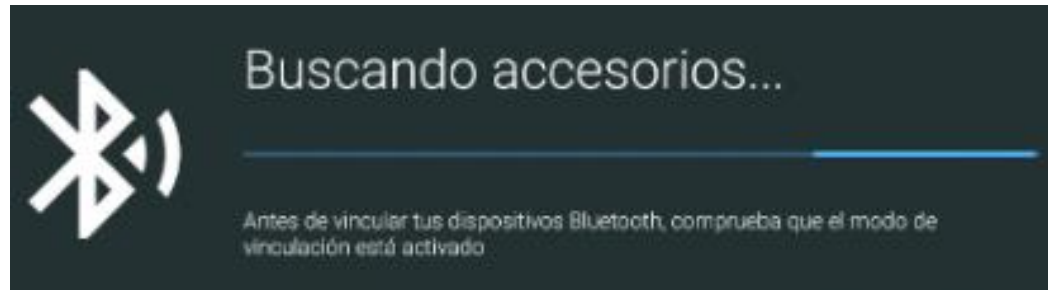
4. Ingresan PIN parental, por defecto 9999
5. seleccionar a Mandos y accesorios



6. El cliente debe de dejar "visible" o en modo de pareo el dispositivo a conectar, cliente debe seguir el manual dispositivo.
7. Añadir accesorio



8. Se buscarán accesorios

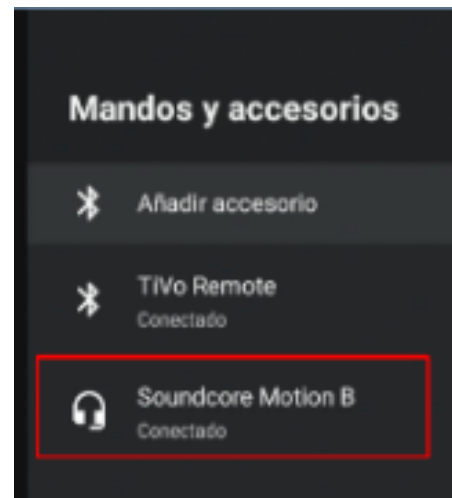


9. Seleccionar el dispositivo y comenzará la vinculación

10. Seleccionar vincular



11. Se mostrará el dispositivo sincronizado

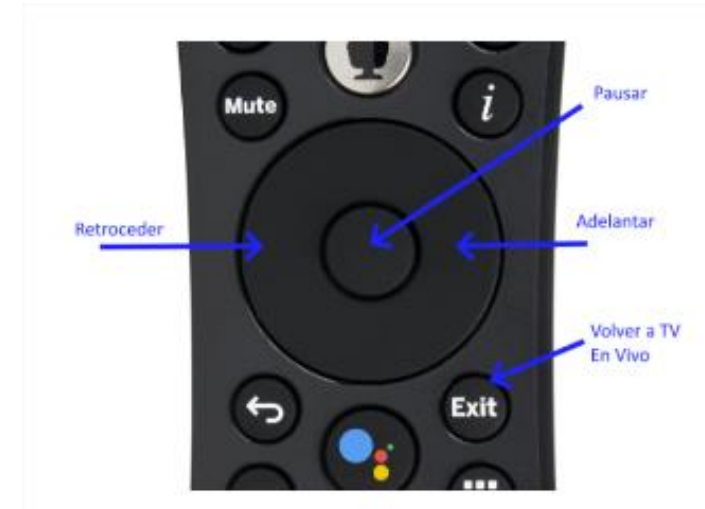


TV lineal pausar y retroceder en vivo

Con la función Pausa en Vivo, con solo presionar el botón del centro del control (botón OK), será posible pausar el contenido de la televisión en vivo por un máximo de 10 minutos. Además, es posible adelantar o retroceder [Usando las teclas izquierda o derecha del control] el contenido que se guarda de manera temporal mientras el programa está pausado.

Esta funcionalidad está disponible en aquellos canales con derechos, por lo que existe la posibilidad de que algunos canales nunca lleguen a tener esta funcionalidad.

Sí el cliente desea volver a la televisión en vivo, deberá de presionar dos veces la tecla "Exit"



Pausar

1. Presionar botón OK una vez



3. Seleccionar Pausar con botón OK para pausar el video
4. Seleccionar reproducir con el botón OK para volver a reproducir.

2. Se mostrará menú



TV lineal pausar y retroceder en vivo

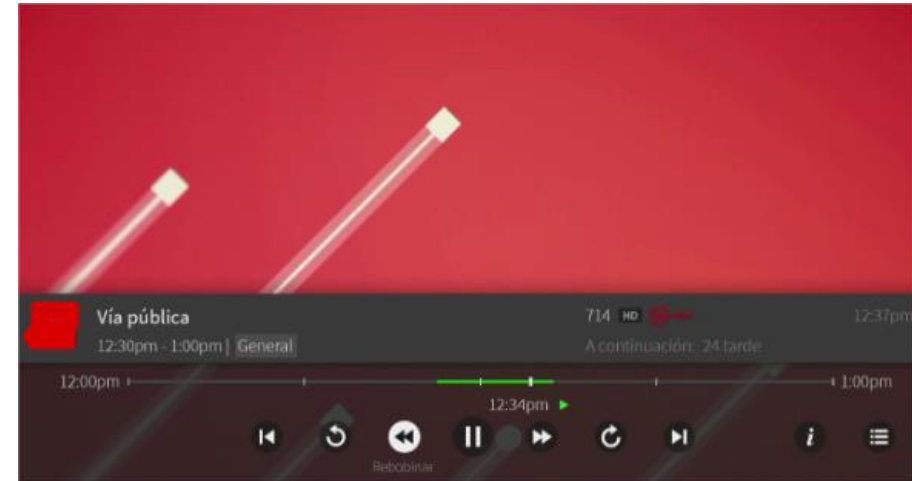
Pausar

1. Presionar botón OK una vez



2. Se mostrará menú

3. Seleccionar Rebobinar con botón OK para retroceder el contenido



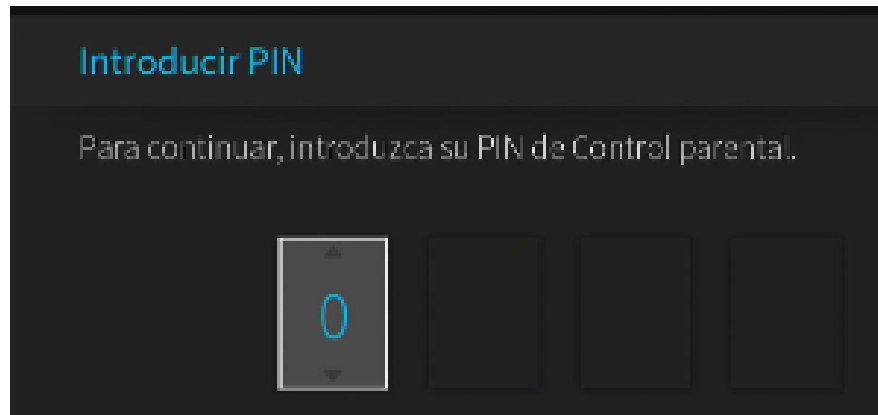
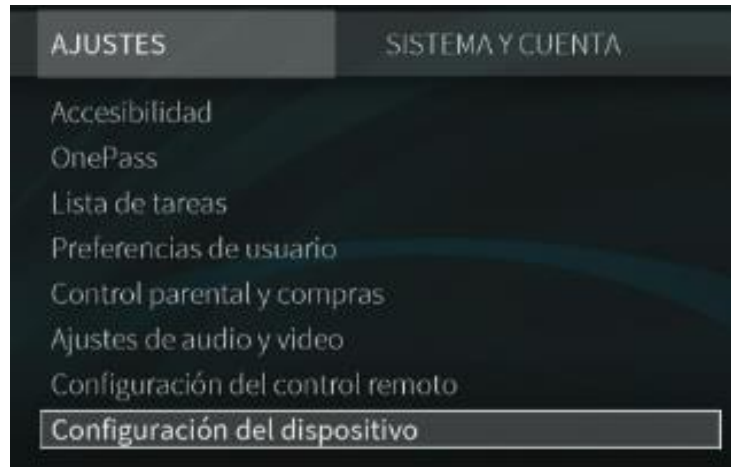
4. Comenzará a retroceder el contenido (Máximo 10 minutos)
5. Seleccionar Reproducir para detener el retroceso y reproducir.
6. Sí el cliente desea volver a la televisión en vivo, deberá de presionar dos veces la tecla "Exit"



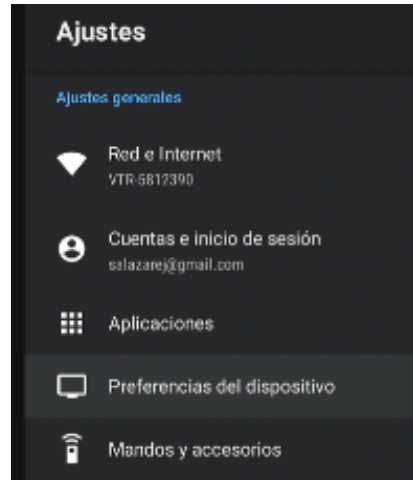
Activar audio óptico en el D-box

Si cliente quiere conectar su D-box por audio digital, primero debe conectar el cable óptico digital y luego realizar la siguiente configuración:

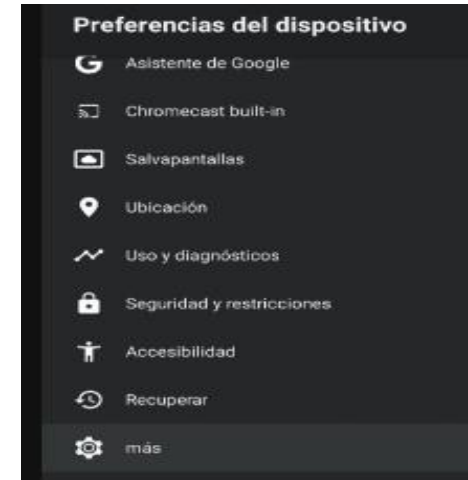
1. Ir a Menú y en Ajustes seleccionar Configuración del dispositivo
2. Ingresar PIN PARENTAL, por defecto 9999



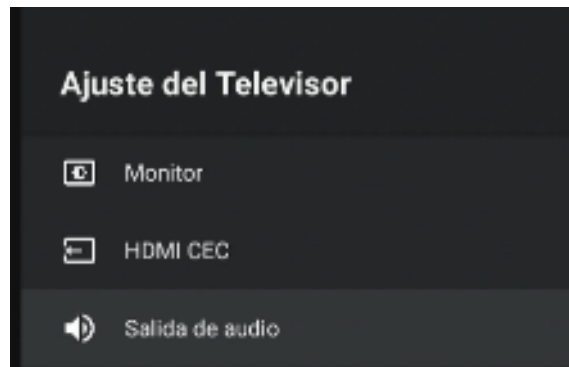
3. Seleccionar Preferencias de dispositivo



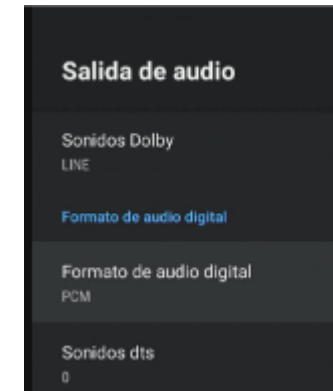
4. Ir al final de la lista y seleccionar Más



5. Seleccionar la opción Salida de Audio



6. Formato de Audio digital



7. Seleccionar “SPDIF”



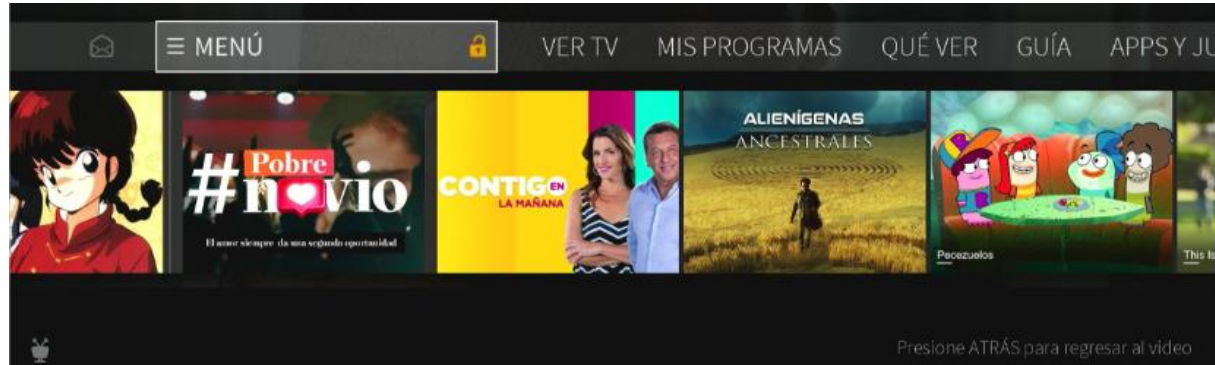
Desactivación HDMI CEC

HDMI CEC o Consumer Electronics Control es una característica que permite al usuario controlar varios dispositivos conectados por HDMI utilizando solo uno de los controles remotos. Además, permite que los equipos se comuniquen entre sí de una manera (relativamente) inteligente.

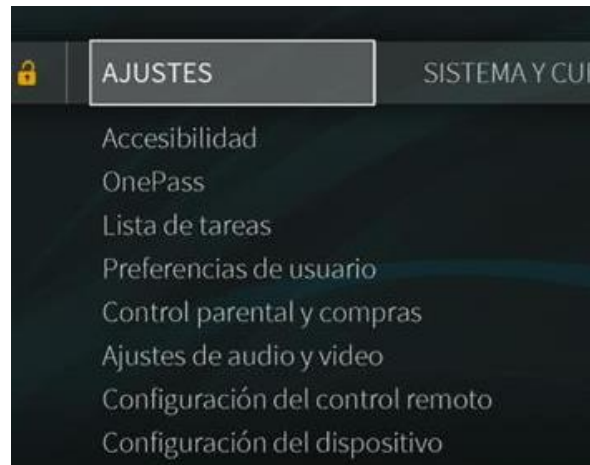
En algunas ocasiones, si el cliente NO quiere que el control remoto del dBox Smart controle el TV, será necesario desactivar esta funcionalidad desde el dBox Smart y en algunos casos desde el TV.

Para desactivar esta característica en la dBox Smart se debe proceder como sigue:

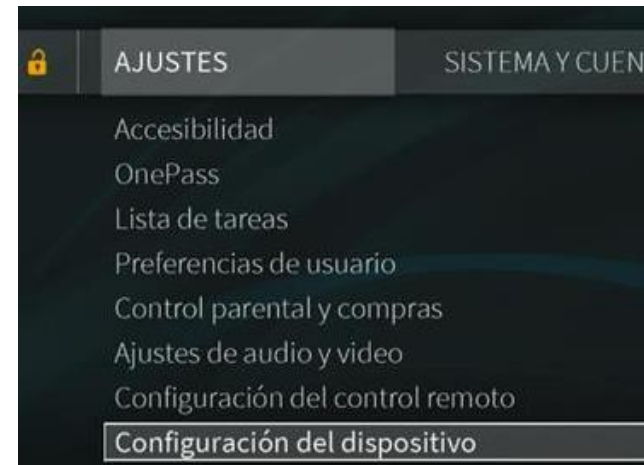
1. Ir a Menú



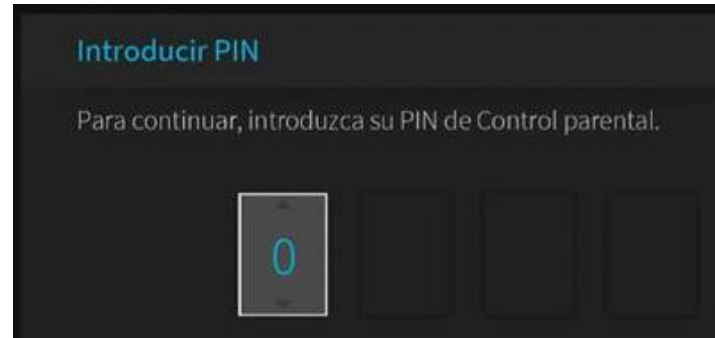
2. Ajustes



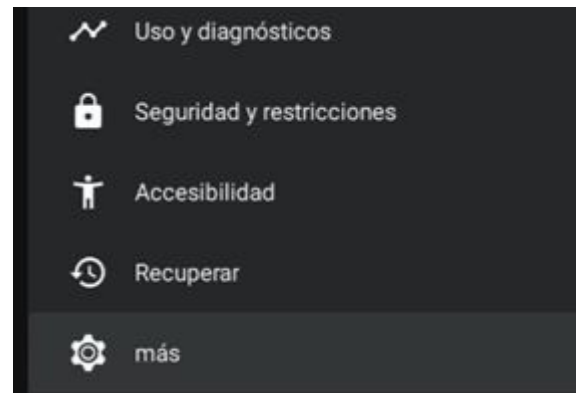
3. Configuración de Dispositivo



4. Integrar PIN de control Parental, por defecto 9999

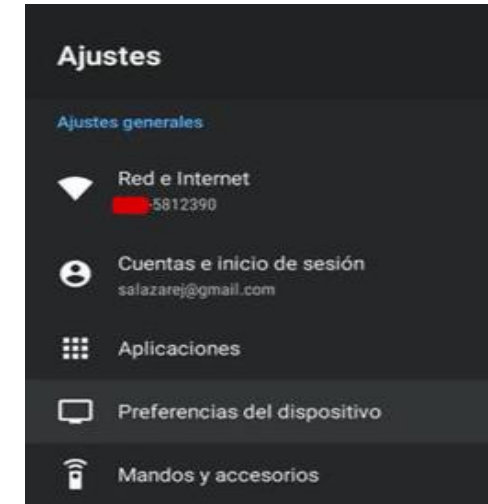


6. Acceder a Preferencias de Dispositivo

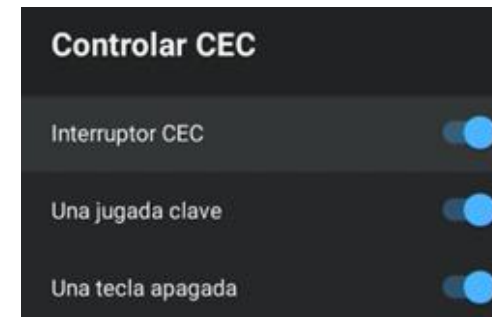


8. Desactivar Interruptor CEC, presionando botón OK.

5. Acceder a Preferencias de Dispositivo



7. Seleccionar HDMI CEC



Funcionalidades de control remoto (Modelo Creek)

- Este es un Control Universal que funciona mediante infrarrojo y bluetooth.
- Requiere 2 Baterías AAA (preferiblemente alcalinas).
- Micrófono incorporado
- Al ver la imagen del control, aclaramos que:
 - Los botones marcados en rojo funcionan únicamente mediante infrarrojo y permiten controlar funciones del televisor únicamente.



- El botón de Power, marcado en rojo y azul permite controlar el apagado y encendido del D-box Smart y el TV del cliente
 - Cuando realizamos el proceso de configuración del control, si el control no logra comunicarse con el televisor, esto debido a que el televisor no está en la base de códigos debemos de:
 - Indicarle al cliente que su televisor no es compatible con el control, por tanto, debe de utilizar el control del TV para apagar y encender el TV, así como para subir y bajar el volumen.

Botón y comandos de Voz

El D-box al estar basado en Android TV tiene a disposición el Asistente de Google, el cual funciona al presionar el botón con el icon.

Para emitir un comando de voz, presione el botón Asistente de Google, luego hable naturalmente en el control remoto. Le mostrará resultados de busca desde Google y a su vez brindará otras recomendaciones de contenido de acuerdo al comando de voz. La búsqueda por voz está integrada con Netflix, por lo que dependiendo la búsqueda solicitada puede traer recomendaciones de contenido de Netflix.

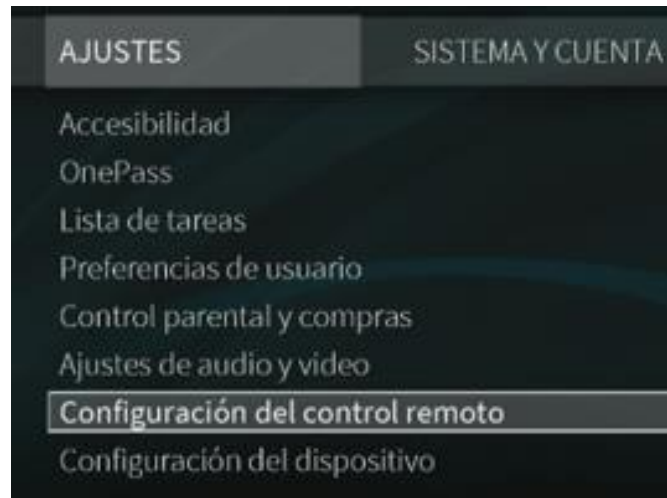
Ejemplo: “Muéstreme películas de acción con Bruce Willis”.

Revisar nivel de carga (pilas) control remoto.

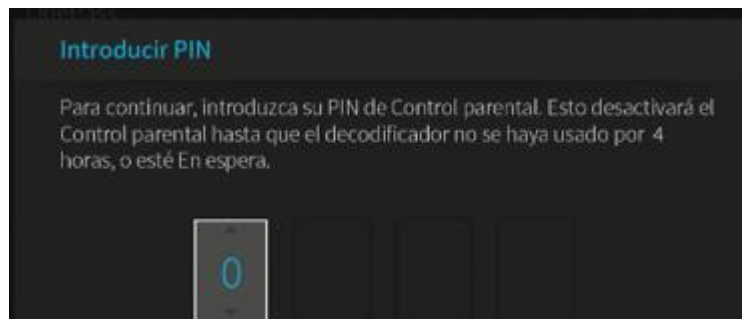
1. Presionar Botón TIVO



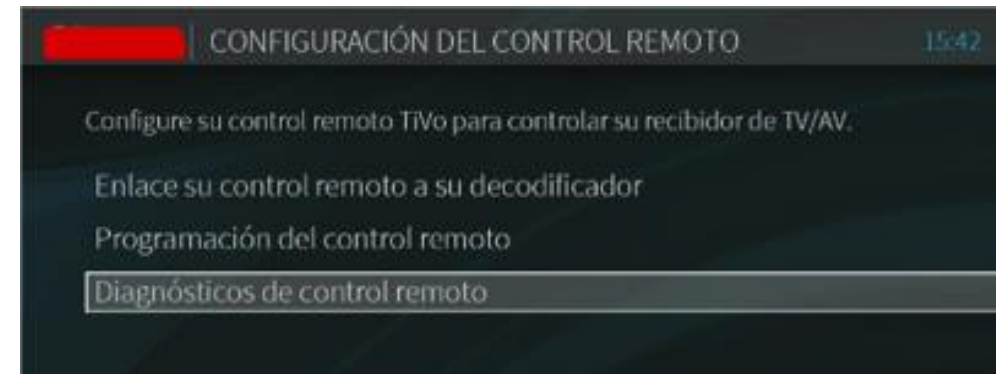
2. ir a Menú y presionar OK
3. Seleccionar Configuración del control remoto



4. Ingresar PIN Por defecto 9999



5. Seleccionar Diagnostico Control Remoto



6. Revisar el campo "RF Nivel Batería Control Remoto"



¿Dudas?



¡Es tiempo de resolverlas!



¡Llego el momento!
Pongamos a prueba tus
CONOCIMIENTOS



¡GRACIAS!
**Entrenamiento
Técnico Comercial**
ClaroVTR

