

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°13 - BBOO Reclamo



ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises CLAVE.

DESDE EL 28 DE JULIO AL 10 DE AGOSTO



REAJUSTE IPC HOGAR



CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO



ACTIVIDAD

 INCONVENIENTES DE TELEVISIÓN SMART

 DESAFÍO TERMINADO

REAJUSTE IPC HOGAR



HOGAR

¿QUÉ ES EL IPC?

ALCANCE

DEBES SABER

NO APLICA REAJUSTE IPC

- Este procedimiento te servirá para gestionar consultas y rechazos frente al reajuste IPC

- Aplica para clientes residenciales
- Esta atención la puedes entregar al titular o usuario de la cuenta

ALCANCE	DEBES SABER	NO APLICA REAJUSTE IPC
• El reajuste IPC se comienza a ver reflejado en la boleta a partir del Dom 8 del mes de JULIO 2025 • El reajuste impacta a los servicios principales, servicios de valor agregado (SVA) y las programaciones Premium de clientes • El reajuste de este periodo fue de 2,2% • Aplica para Servicios adicionales de clientes con planes FINIX • No se debe ingresar ningún tipo de descuento para clientes que no estén de acuerdo con el reajuste IPC. Es considerado una mala práctica		

ALCANCE	DEBES SABER	NO APLICA REAJUSTE IPC
• Quienes contrataron servicios principales o realizaron cambios de plan en los últimos 3 meses. • Clientes convenio ARMADA, ARMADA RETIRO, CENTRAL ODONTOLÓGICA, COLEGIO ARTURO PRAT y FONDOS PROPIOS • Clientes que tengan ingresadas Solicitudes de Servicio No reconoce IPC en el período Julio y Enero • EJEMPLOS:		

Nº de SS	Tipo	Área	Subárea	Fecha de creación
1-20234682407	Postventas	Postventas	Desconexión Futura	02/07/2022 18:15:32
1-157667089909	Televisión	Repatación Técnica	Door No enciende	27/03/2021 18:42:33
1-15330365618	Postventas	Postventas	Desconexión Futura	09/03/2021 21:01:35
1-153152752878	Comercial	Gestion Comercial	Baja de Servicio no Cursada	09/03/2021 11:34:07
1-153021665418	Comercial	Gestion Comercial	No reconoce aumento IPC	08/03/2021 18:07:55
1-153021316714	Postventas	Postventas	Desconexión Futura	08/03/2021 15:39:20
1-152977540263	Facturación	Inconsistencia Fact.	No reconoce valor plan	08/03/2021 15:39:20
1-15013515494	Cuenta	Implementacion de ...	Inconsistencia Oferta Producto	21/02/2021 19:26:27

Aplica reajuste IPC

Nº de SS	Tipo	Área	Subárea	Fecha de creación
1-212907917439	Comercial	Gestion Comercial	No reconoce aumento IPC	21/02/2023 22:02:35
1-207552386872	Comercial	Gestion Comercial	No reconoce aumento IPC	20/10/2022 14:17:10
1-206363047313	Comercial	Gestion Comercial	No reconoce aumento IPC	22/09/2022 22:26:13

NO aplica reajuste IPC

En caso que un cliente consulte por el mensaje de reajuste en su boleta, explica:



“Sr XXX el reajuste por IPC se realiza en todos los servicios de consumo, incluyendo el que entrega VTR. Se realiza semestralmente y está sujeto a lo que determine el INE, (Instituto nacional de estadísticas). Además, es parte de las condiciones contractuales que Ud. adquirió al momento de contratar el servicio”

IPC

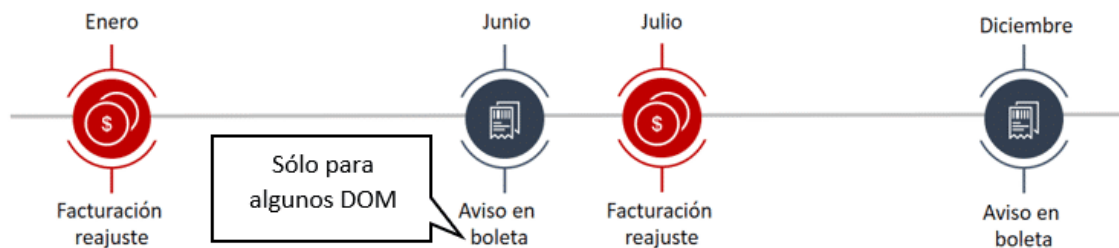
BOLETA

Significa Índice de Precios al Consumidor

EL **REAJUSTE DE IPC** es un indicador económico al que están afectos tanto los bienes como servicio de cualquier índole. Es parte de las condiciones contractuales que se aceptan al momento de contratar.

El IPC en el caso de VTR se reajuste semestralmente:

HOGAR



IPC

BOLETA

Un mes antes del reajuste respectivamente, se da aviso a los clientes de los DOM 17-18-19, a través de la boleta, que en su próxima facturación se verá reflejado el reajuste de IPC.

IMPORTANTE

En tu próxima boleta se ajustarán los valores de tus servicios según la variación del IPC de los últimos 6 meses.

Rentas Servicios Principales	
Tarifa Paga	48.813
(Cable, Canal 110, TV Hiper HD, Mega 800)	
Total Rentas Servicios Principales	48.813
Consumos y Servicios Adicionales	
Telefonía	17
Televisión	3.090
Internet	0
Total Consumos y Servicios Adicionales	4.807
Total Servicios Más Actual	53.620
Monto Apto	54.210
Monto Exento	0
Total a Pagar Documento	52.629

VERIFICA PRECONDICIONES

PASO 1 —

1. **Revisa en los productos instalados cuál es la promoción contratada y su fecha de vigencia o contratación:**

Recuerda que los planes que NO TIENEN REAJUSTE IPC son:

Rentas Servicios Principales	
Pack Vive Residencial (Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 100)	50.312
Total Rentas Servicios Principales	50.312
Consumos y Servicios Adicionales	
Telefonia	0
Televisión	5.495
Internet	3.088
Otros Cargos	2.108
Total Consumos y Servicios Adicionales	10.691

Rentas Servicios Principales	
Pack Vive Residencial (Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 100)	52.134
Total Rentas Servicios Principales	52.134
Consumos y Servicios Adicionales	
Telefonia	0
Televisión	5.731
Internet	3.220
Otros Cargos	2.198
Total Consumos y Servicios Adicionales	11.149

Rentas Servicios Principales			
Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo	
Fono Ilimitado 600 Movil	09/Oct/2019	5-Ene/4-Feb	19.072
TV Hogar HD	09/Oct/2019	5-Ene/4-Feb	23.313
Mega 100	09/Oct/2019	5-Ene/4-Feb	21.687
Descuento Multiservicio Telefonía			-4.596
Descuento Multiservicio Televisión			-5.007
Descuento Multiservicio Internet			-4.667
Total Rentas Servicios Principales			50.312

Rentas Servicios Principales			
Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo	
Fono Ilimitado 600 Movil	09/Oct/2019	5-Feb/4-Mar	19.892
TV Hogar HD	09/Oct/2019	5-Feb/4-Mar	24.315
Mega 100	09/Oct/2019	5-Feb/4-Mar	21.687
Descuento Multiservicio Telefonía			-4.154
Descuento Multiservicio Televisión			-5.077
Descuento Multiservicio Internet			-4.529
Total Rentas Servicios Principales			52.134

Consumos y Servicios Adicionales Televisión			
Servicios Adicionales Televisión			
d-BOX HD	11-Ene/10-Feb		3.990
Rentas Mensuales Premium			
Pack TNT Sports Premium	20/May/2021	5-Ene/4-Feb	10.990
Pack TNT Sports Premium	20/May/2021	5-Ene/4-Feb	-5.495
Otros Servicios y Cargos			
Descuento Primera Caja	5-Ene/4-Feb		-3.990
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión			5.495
Consumos y Servicios Adicionales Internet			
Servicios Adicionales			
Beneficio Mega 600	5-Ene/4-Feb		0
Extensor NetGen Smart Plug	5-Ene/4-Feb		3.088
Total Consumos y Servicios Adicionales Internet			3.088
Otros Cargos			
Asistencia VTR	5-Ene/4-Feb		2.108
Total Otros Cargos			2.108

Consumos y Servicios Adicionales Televisión			
Servicios Adicionales Televisión			
d-BOX HD	11-Feb/10-Mar		3.990
Rentas Mensuales Premium			
Pack TNT Sports Premium	20/May/2021	5-Feb/4-Mar	11.462
Pack TNT Sports Premium	20/May/2021	5-Feb/4-Mar	-5.731
Otros Servicios y Cargos			
Descuento Primera Caja	5-Feb/4-Mar		-3.990
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión			5.731
Consumos y Servicios Adicionales Internet			
Servicios Adicionales			
Beneficio Mega 600	5-Feb/4-Mar		0
Extensor NetGen Smart Plug	5-Feb/4-Mar		3.220
Total Consumos y Servicios Adicionales Internet			3.220
Otros Cargos			
Asistencia VTR	5-Feb/4-Mar		2.198
Total Otros Cargos			2.198

PASO 3

3. Revisa en los **PRODUCTOS INSTALADOS** si el cliente tiene ingresado un descuento en sus servicios principales: **Si al momento de la atención el descuento fue ingresado hace 5 días o menos, NO PUEDES ingresar la solicitud de servicio.**

GESTIÓN

CLIENTES FINIX

OTROS PLANES

ESCALAMIENTO

Clientes FINIX sólo tendrá **reajuste en sus servicios adicionales (SVA) y canales premium**. En cambio para OTROS PLANES, el reajuste aplica en servicios principales, adicionales (SVA) y canales premium

1. Informa el motivo del alza con el siguiente script:

"Sr XXX el reajuste por IPC se realiza en todos los servicios de consumo, incluyendo el que entrega VTR. En su cuenta el reajuste sólo afecta a los servicios adicionales y no afecta a los servicios principales que tiene contratados"

CLIENTES FINIX

OTROS PLANES

ESCALAMIENTO

"Sr XXX el reajuste por IPC se realiza en todos los servicios de consumo, incluyendo el que entrega VTR. Se realiza semestralmente y está sujeto a lo que determine el INE, (Instituto nacional de estadísticas). Además, es parte de las condiciones contractuales que Ud. adquirió al momento de contratar el servicio"

Si cliente acepta, registra:

Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Explicación Cobro IPC

En la observación indica: "Reajuste IPC"

En caso que el cliente **no acepte la explicación y rechace EXPLÍCITAMENTE** el reajuste facturado en su cuenta, ofrece eliminar el reajuste de la boleta actual hasta el próximo reajuste semestral.

Apóyate en el siguiente script:

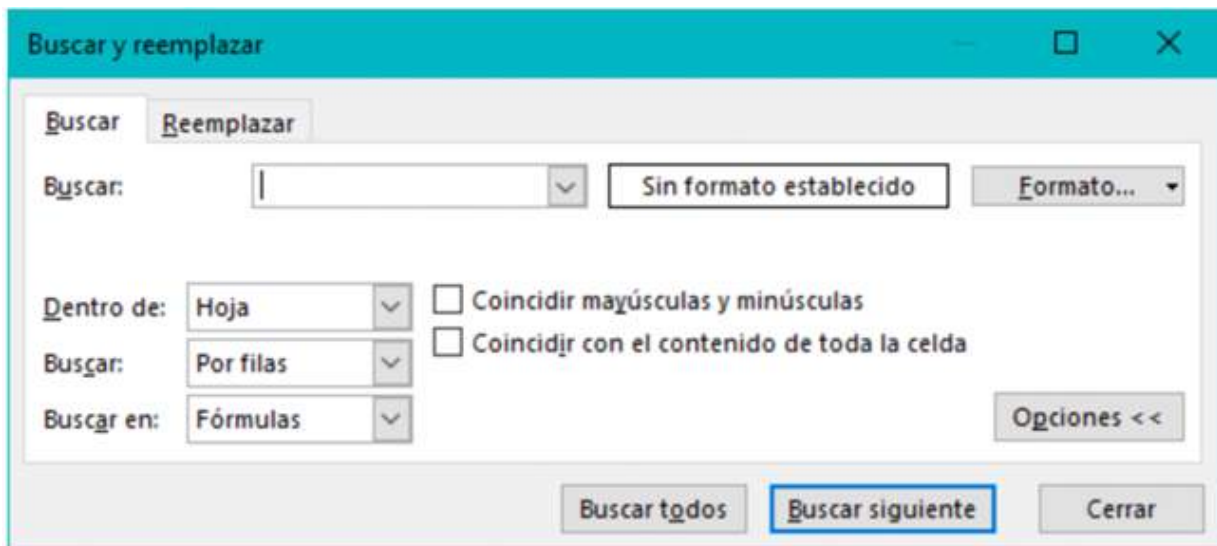
"Sr(a) XXX entendiendo su molestia de forma excepcional le ofrezco como solución eliminar el reajuste del IPC para su boleta actual y sus próximas boletas, hasta la boleta de Enero 2026, oportunidad en que se realiza un nuevo reajuste por IPC".

Cliente acepta:

- **a)** Revisa el n° de cuenta de facturación, en la base adjunta.
- **b)** Descarga el documento [AQUÍ](#)

- **c)** Con las teclas "CTRL + B" accede al buscador e ingresa el dato a buscar y presiona "Buscar todos".
- **d)** El monto arrojado indicará cuánto es el monto a ajustar. Puedes apoyarte en la publicación AJUSTE.
 - Debes elegir el **submotivo de ajuste PROMOCIÓN MAL EXPLICADA**. En la observación del reajuste registra #IPC
- **e)** Ingresas la SS para eliminar los reajustes posteriores:
 - **TIPO**→ COMERCIAL
 - **ÁREA**→ GESTIÓN COMERCIAL
 - **SUBÁREA**→ NO RECONOCE AUMENTO DE IPC
 - **DESCRIPCIÓN** → "Ajuste por IPC a la cuenta XXXXXX"

Importante No olvidar indicar en el campo de Observación el número exacto de la cuenta de facturación



CLIENTES FINIX

OTROS PLANES

ESCALAMIENTO

Cliente solicitó eliminación de reajuste periodo previo

- Informa al cliente que, dado que el reajuste anterior ya está facturado, no se puede descontar reajustes pasados

Cliente solicitó reajuste antes de tenerlo facturado, pero este no se realizó

- Se puede reajustar retroactivamente siempre y cuando tenga la SS de No reconoce cobro IPC ingresada
- En caso que el cliente no tenga la SS ingresada, realiza el procedimiento establecido en esta publicación
- En caso que sí tiene la SS ingresada en estado CERRADO pero no se le eliminó el reajuste IPC, informa a tu coordinador para que envíe un mail a facturaciónnacional@clarovtr.cl. La regularización será realizada en 48 hrs. Hábiles.

REGISTRA

Atención Comercial -> Descuentos y prórroga ->Ajuste de boleta/factura

Incluye:

- Nombre y Rut del cliente atendido.
- Motivo llamada/visita.
- Gestión realizada
- Información entregada.



Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO



PROCEDIMIENTO

CONTEXTO

Mejorar la experiencia del cliente en el canal de Call Center, evitando que deba explicar su requerimiento o consulta en más de una oportunidad y sienta que en VTR existe la disposición de resolver su inconveniente en forma efectiva.

DEBES SABER

- Ante un **corte de llamado inesperado en la atención**, realiza de inmediato la devolución de llamada utilizando el número registrado en Workspace (deben ser 3 intentos seguidos).
- De no estar la información disponible, **recuerda utilizar los números de contacto** que están informados en Andes.

Por otra parte, el correcto ingreso del Registro en sistemas comerciales se medirá en Atributo Registro de Atención RAC > Sub-causa N°1: Registro en Sistema, de acuerdo al motivo de llamado del cliente.

ESTADO EN WORKSPACE

¿En qué estado se debe quedar para generar la devolución de llamada?

El ejecutivo debe quedar en estado (*) **“capacitación”** que le permitirá devolver el llamado inmediatamente se realiza el corte.

Anexo 1 Vista Workspace – Estado para Devolución de Llamado

The screenshot displays the Genesys Workspace interface. At the top, the header shows 'Genesys • Workspace' and the user 'Felipe Andres Diaz Iriarte'. Below the header, a call log entry is visible with details: '1:01:04', '962295205', '00:02:48', 'DISTR Y COMERC JUAN DAVID OPAZO ROJAS', and '00:12:55'. A section titled 'Información del caso' (Case Information) lists various details: 'Origen: Llamada entrante a 9009', 'Cola de espera: 79004', 'RUT: 0076629049-3', 'NOMBRE: DISTR Y COMERC JUAN DAVID OPAZO ROJAS', 'SEGMENTO: CLIENTE_B2B', 'RAMA IVR: B2BSOPTEC2WAY', 'CallID: S1-AST02-1501621474.2255057', 'ConnID: 007402A7460D7C63', and 'ID de la llamada: 5dd9e290-5db6-4489-b9c1-ac52be6758a3'. On the right side, a dropdown menu is open, showing options for call status: 'Listo', 'No está listo - BackOffice', 'No está listo - Baño', 'No está listo - Capacitación' (highlighted with a red box), 'No está listo - Coaching', 'No está listo - Colación', 'No está listo - Descanso', and 'No está listo - Inactividad5m'. At the bottom of the dropdown, there are options for 'Iniciar sesión' and 'Finalizar sesión'. The bottom status bar shows '228800096' and 'Conectado'.

CORTE DE LLAMADO POR LÍNEA TOMADA —

Aplica cuando:

- La atención del ejecutivo es finalizada y cliente deja la línea tomada
- Cuando la llamada/Transferencia ingresa sin audio
- Llamada queda sin audio en medio de la atención (en este caso también aplica devolución de llamada)

Paso 1: Avisar al cliente que debe cortar la llamada, que la línea se encuentra tomada y ya finalizó la atención:

INFORMA

Línea tomada post atención: *"Don/Sra. xxxx ya finalizamos la atención, agradeceré puede proceder a cortar el llamado"*

Línea tomada por llamada sin audio al comienzo o en medio de atención: *"Hola/Don/Sra. Xxxx, se encuentra en línea, no le escucho?"*.

Paso 2: Cliente no responde paso 1:

INFORMA

Línea tomada post atención:

"Don/Sra. xxx ya finalizamos la atención, procederé a cortar el llamado"

Línea tomada por llamada sin audio al comienzo o en medio de atención:

"Hola/Don/Sra. Xxxx, procederé a cortar el llamado".

Los pasos 1 y 2 se deben realizar dentro de los siguientes 15 segundos desde que el cliente deja línea tomada o queda sin audio

REGISTRA —

Registro de la llamada que se corta

Gestión interna ➡ Seguimiento ➡ Corte de llamado

Registro de la devolución de llamada

Gestión interna ➡ Seguimiento ➡ Devolución de llamado

Contacto exitoso:

- Nombre de cliente que atendió devolución
- Devolución de llamada
- Información entregada durante la llamada
- Pruebas realizadas y plazo entregados de corresponder

Contacto NO exitoso:

- Informar hora en que se realiza devolución
- Fono al que se intentó contactar
- N° de intentos realizado



Para revisar más información ingresa [AQUÍ](#)



Complete the content above before moving on.

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Se pueden agregar descuentos para clientes que no estén de acuerdo con el reajuste IPC.
Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

INCONVENIENTES DE TELEVISIÓN SMART



DEBES SABER

- Este procedimiento aplica para sucursales, call center voz y no voz
- Esta atención puede ser brindada al titular o usuario, excepto para la entrega del PIN de compras/parental y el saldo VOD, que debe ser proporcionado solo al titular de la cuenta
- Dbox Smart es compatible con tecnología HFC y FTTH

- Este procedimiento aplica para dispositivos DBOX SMART y HDMI STICK
- El HDMI STICK sólo se puede conectar vía wifi, no por cable ethernet
- Si generas una vista técnica debes Indicar al cliente que los trabajos en su domicilio pueden demorar hasta 1 hora y media si tiene red HFC y hasta 3 horas si tiene red FTTH, si no sabes cómo ver el tipo de red del cliente puedes revisar VER TIPO DE RED FTTH O HFC
- Recuerda que el Dbox Smart funciona a través de internet y sólo conectado a internet hogar VTR (NO ES COMPATIBLE CON OTRAS COMPAÑÍAS)
- Por defecto el Pin del d-BOX SMART es 9999.
- 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.
 - El D-box Smart se muestra en Andes como "d-BOX Smart II".
 - El D-box Smart funciona solo en televisores con conexión HDMI.
 - El D-box Smart NO es compatible con SVA Mira Quien Llama.
 - Si el inconveniente es por que aparece el mensaje PANTALLA BLOQUEADA, revisa la publicación [CLIENTE CONSULTA POR MENSAJE DE BLOQUEO DBOX SMART](#)
- Ante consultas por Inconvenientes en Control Remoto, al finalizar la atención, siempre debes informar al cliente que recibirá un video tutorial vía WhatsApp sobre este tema. Para que el cliente reciba correctamente el mensaje con el tutorial, debes completar el siguiente [Formulario](#).
IMPORTANTE: Si el tutorial ya fue enviado previamente durante la atención, no lo debes reenviar al finalizar. Esto aplica a Call Center Voz.

USO DE VIDEO LLAMADA

Antes de programar una visita a terreno, es obligatorio realizar una revisión previa mediante videollamada para validar aspectos físicos del servicio, tales como el estado del cableado, la correcta conexión de los equipos, el encendido/apagado del sistema y el color de las luces LED. Solo en caso de no poder resolver la situación de forma remota, se autorizará el uso de video llamada.

REVISIONES BÁSICAS

A	B	C	D	
Verificar que los datos como RUT, DIRECCIÓN, FONO, EMAIL estén correctos/vigentes				
ESTÁN CORRECTOS/VIGENTES		NO ESTÁN CORRECTOS/VIGENTES		
Continúa la revisión.		Actualiza según el procedimiento <u>MODIFICACIÓN DE DATOS</u>		

A	B	C	D	
Revisa el estado comercial del servicio, el que debiese ser <u>ACTIVO</u> .				
ACTIVO		SUSPENDIDO		
Continúa la revisión.		Informa que el servicio debe estar activo para entregar soporte.		

A	B	C	D	
----------	----------	----------	----------	--

Descartar falla masiva, revisando el color del semáforo Dificultad de servicio detectado.

VERDE -> No hay falla masiva ni trabajos en el sector. Continúa la revisión.

ROJO -> Indica falla masiva o trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para revisar la información que contiene.

AMARILLO -> Indica trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para revisar la información que contiene.

ESTÁ EN UNA FALLA MASIVA	NO ESTÁ EN UNA FALLA MASIVA
Informa al cliente el inconveniente en el sector y posible horario de solución	Continúa la revisión.

A	B	C	D	
---	---	---	---	--

Revisa si la cuenta estuvo en un proceso de cobranza en las últimas 72:

Si pasó por un proceso de cobranza en las últimas 72 horas:

1. Solicitar al cliente hacer reset eléctrico (desconectar y volver a conectar el cablemodem a la electricidad).El ejecutivo debe esperar máximo 5 minutos desde confirmación del reset eléctrico. *"Sr(a) XXX, le pido por favor desenchufar el modem de la electricidad y luego volver a conectarlo. Esto puede tardar unos minutos, espere en línea mientras revisamos el estado de su módem."*

2. Validar con cliente si el inconveniente fue resuelto.

NO SOLUCIONA	SOLUCIONA
--------------	-----------

Revisa la publicación [INCONVENIENTE CON PAGO](#)

Continúa la atención.

A

B

C

D

Revisa la sección Contingencias en Somos Clave, asociada a Televisión.

HAY CONTINGENCIA

NO HAY CONTINGENCIA

Informa según lo que informe dicha publicación.

Continúa la revisión.

A

B

C

D

[Revisa el MODELO Y N° DE SERIE en Andes esta información.](#)

DBOX HD

DBOX SMART- HDMI STICK

Revisa el [PROCEDIMIENTO TV](#)

Continúa en este procedimiento.

A	B	C	D	
Preguntar inconveniente es en todos sus decodificadores o solo 1				
SOLO UNO			TODOS/EL ÚNICO QUE TIENE	
Solicita al cliente que con la video llamada señale cuál es el decodificador afectado. Si el cliente no acepta video llamada <u>IDENTIFICA EL DBOX</u> pidiendo al cliente que indique cuál es el número de serie del ecodificador.			Continúa revisando	

Consulta al cliente cuál es el inconveniente puntual. Elige uno de los botones publicados en Clave para continuar tu atención:

PROBLEMA DE IMAGEN / SEÑAL / AUDIO

MENSAJE “LOADING” / “CARGANDO” —

Solicita al cliente cambiar a cualquier canal y luego volver al que presenta el inconveniente.

Verifica con la video llamada si el inconveniente se mantiene

SOLUCIONA	NO SOLUCIONA	
Finaliza tu atención y registra en Andes.	Verifica si el decodificador está conectado a la red de internet del domicilio. Revisa la publicación CÓMO SABER SI EL DBOX SMART ESTÁ CONECTADO A INTERNET	
	SOLUCIONA	NO SOLUCIONA
	Finaliza la atención y tipifica en Andes	Explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas. Ingresa el caso en la web de escalamiento, detallando las pruebas realizadas. http://172.17.102.170/diferido/ingreso_konecta.php http://172.17.102.170/diferido/ingreso_atento.php

NO RECUERDA PIN PARENTAL —

Ingresar el pin por defecto 9999

SOLUCIONA	NO SOLUCIONA	
Finaliza la atención y tipifica en Andes.	Realizar un RESET DE PIN a través de BEC	
	SOLUCIONA	NO SOLUCIONA

	Finaliza la atención y tipifica en Andes.	Explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas. Ingresar el caso en la web de escalamiento, detallando las pruebas realizadas. http://172.17.102.170/diferido/ingreso_konecta.php http://172.17.102.170/diferido/ingreso_atento.php
--	---	---

SIN SEÑAL- PANTALLA CON LLUVIA

Solicita al cliente presionar 2 veces seguida el botón TIVO y valida si retoma servicio

SOLUCIONA	NO SOLUCIONA	
Finaliza tu atención y registra en Andes.	Validar que D-box este encendido. El LED del d-box debe estar del color Azul. Si está rojo solicitar al cliente encender el d-box Smart.	
	AZUL	ROJO
	Pedir al cliente asegurar que las conexiones en el D-box Smart y la TV estén correctas. Debe estar conectado a la corriente eléctrica y	Pedir al cliente encender el decodificador y pedir al cliente asegurar que las conexiones en el D-box Smart y la TV estén correctas. Debe estar conectado a la corriente eléctrica y conectada por HDMI al televisor.

conectada por HDMI al televisor.					
CONEXIONES OK	CONEXIONES NO OK				
Verificar que esté seleccionada la entrada HDMI correcta de TV (Input).	<u>Solicitar al cliente realizar las CONEXIONES CORRECTAS</u> y luego verificar que esté seleccionada la entrada HDMI correcta de TV (Input).				
SOLUCIONA	NO SOLUCIONA				
Finaliza tu atención y registra en Andes.	Realizar un <u>REBOOT</u> al decodificador				
	<table><tr><td>SOLUCIONA</td><td>NO SOLUCIONA</td></tr><tr><td>Finaliza tu atención y registra en Andes.</td><td>Ofrece el cambio de tecnología. Si no hay factibilidad, ingresa una solicitud de servicio TIPO: Televisión. ÁREA: Reparación Técnica. SUBAREA: Sin Señal. DESCRIPCIÓN: Código de error, pruebas realizadas, información entregada.</td></tr></table>	SOLUCIONA	NO SOLUCIONA	Finaliza tu atención y registra en Andes.	Ofrece el cambio de tecnología. Si no hay factibilidad, ingresa una solicitud de servicio TIPO: Televisión. ÁREA: Reparación Técnica. SUBAREA: Sin Señal. DESCRIPCIÓN: Código de error, pruebas realizadas, información entregada.
	SOLUCIONA	NO SOLUCIONA			
Finaliza tu atención y registra en Andes.	Ofrece el cambio de tecnología. Si no hay factibilidad, ingresa una solicitud de servicio TIPO: Televisión. ÁREA: Reparación Técnica. SUBAREA: Sin Señal. DESCRIPCIÓN: Código de error, pruebas realizadas, información entregada.				

- Explica al cliente que deberás **derivar su caso** a un equipo especialista.
- Será contactado en un plazo **máximo de 24 horas**.
- Ingresa el caso en la **web de escalamiento**, detallando las pruebas realizadas.

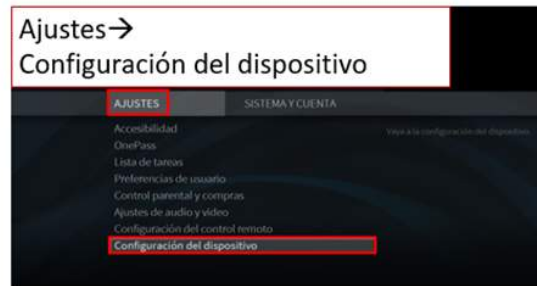
SIN ESPACIO EN DECODIFICADOR

- Mensaje aparece como advertencia a que el decodificador está llegando a su capacidad límite.
 - Puedes ofrecer al cliente liberar espacio o bien, eliminar apps que no ocupe.
 - Informa al cliente que siempre mantenga enchufado su decodificador para no perder las actualizaciones enviadas periódicamente.
- Para eliminar aplicaciones, revisa el botón CONFIGURACIONES DEL DBOX SMART -> DESINSTALAR APPS DE DBOX SMART

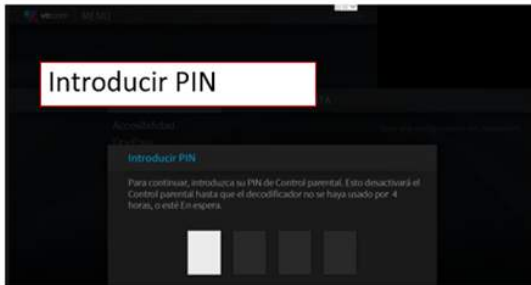
Seleccionar el
botón HOME
para acceder al
MENÚ



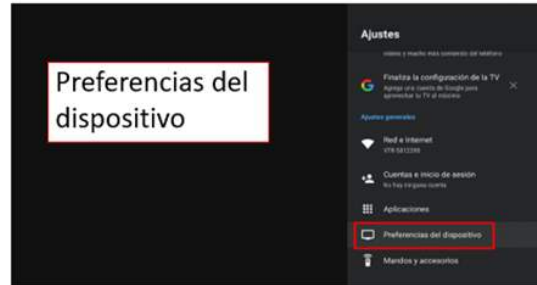
Ajustes→
Configuración del dispositivo



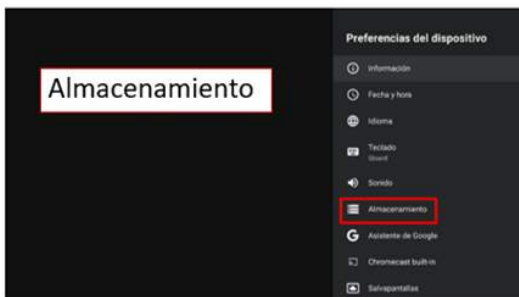
Introducir PIN



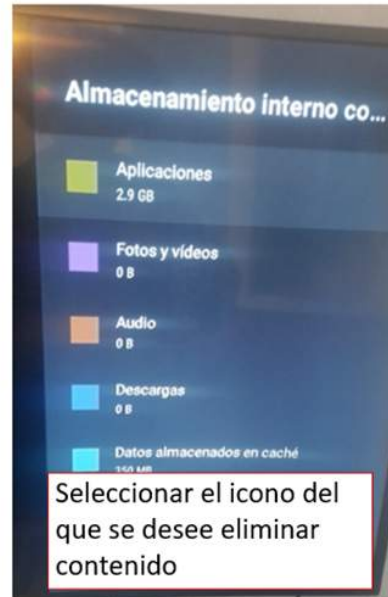
Preferencias del
dispositivo



Almacenamiento



Almacenamiento interno co...



Bajar hasta *Datos almacenados en cache*, y pulsar en él. En la siguiente pantalla pulsar *Aceptar*. Esta acción borrará datos en la memoria caché de las aplicaciones instaladas.

Seleccionar el icono del
que se desee eliminar
contenido

- D-BOX SIN AUDIO

Paso 1

Presionar el botón de Google Assistant



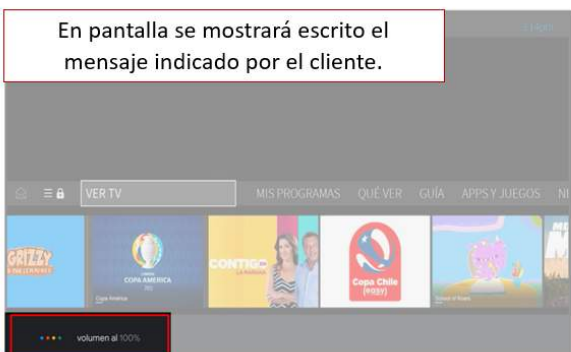
Paso 2

Indica a cliente que diga en voz alta "**Volumen al 100 porciento**" dirigiendo 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.

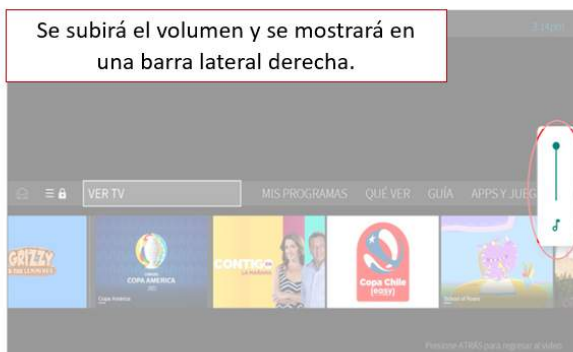


Paso 3

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



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



Paso 4

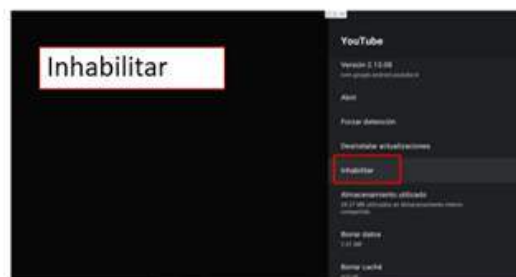
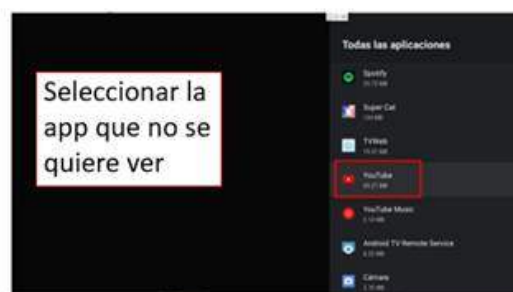
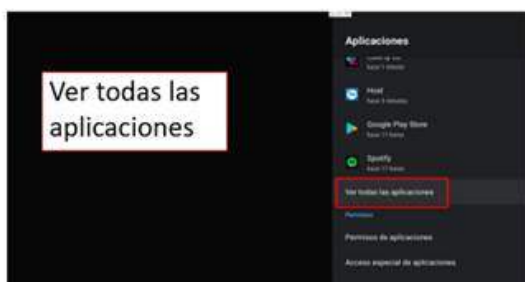
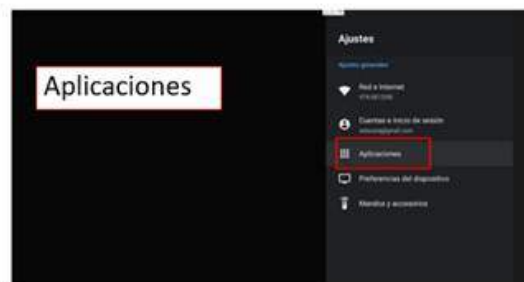
Si el inconveniente no se soluciona, explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas.

Ingresa el caso en la web de escalamiento, detallando las pruebas realizadas.

CONFIGURACIONES DEL DBOX SMART

DESINSTALAR APPS DE D-BOX SMART

Seleccionar el
botón HOME
para acceder al
MENÚ



INHABILITAR/HABILITAR NETFLIX Y APPS DE GOOGLE

Seleccionar el
botón HOME
para acceder al
MENÚ



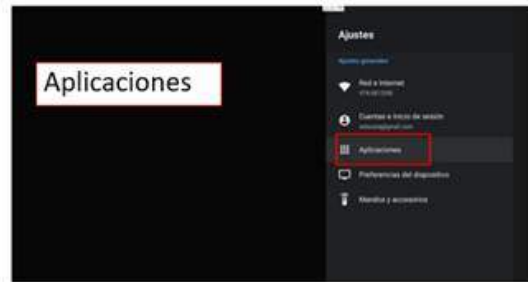
Ajustes→
Configuración del dispositivo



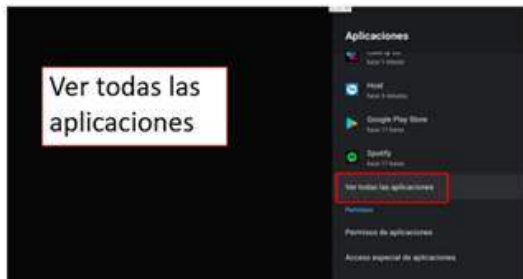
Introducir PIN



Aplicaciones



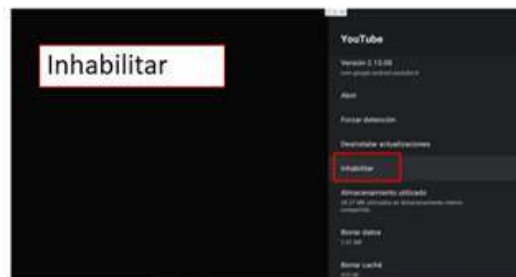
Ver todas las
aplicaciones



Seleccionar la
app que no se
quiere ver



Inhabilitar

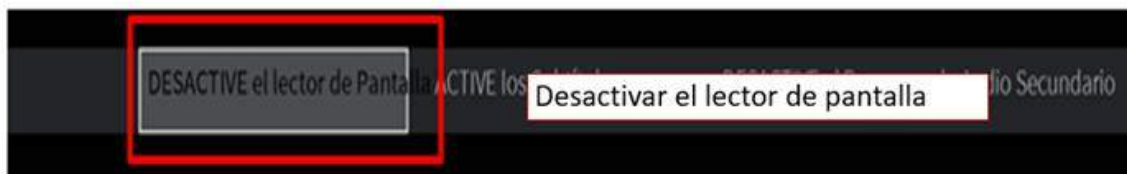


Habilitar en
caso deseado



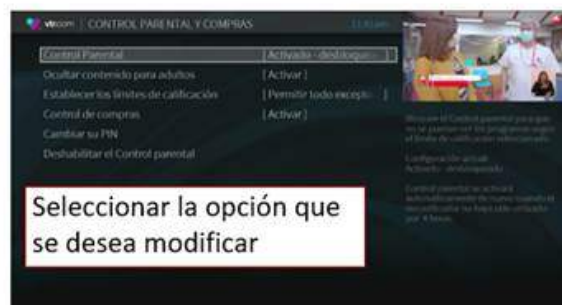
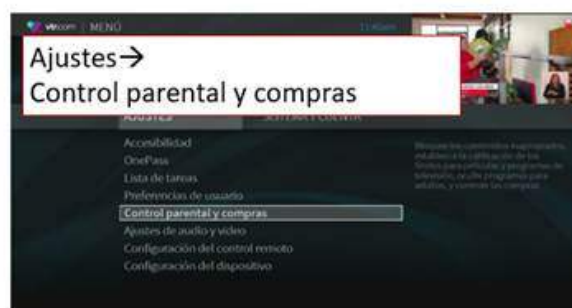
DESACTIVACIÓN TALK BACK (AUDIO DESCRIPTIVO)

Seleccionar información



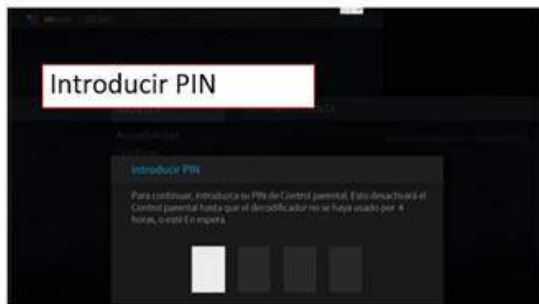
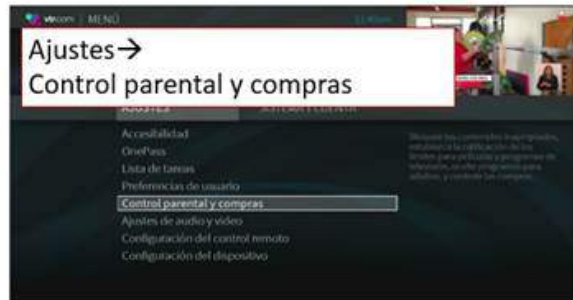
CONFIGURACIONES DEL CONTROL PARENTAL Y COMPRAS

Seleccionar el botón HOME para acceder al MENÚ



CAMBIAR PIN PARENTAL O DE COMPRAS

Seleccionar el
botón HOME
para acceder al
MENÚ



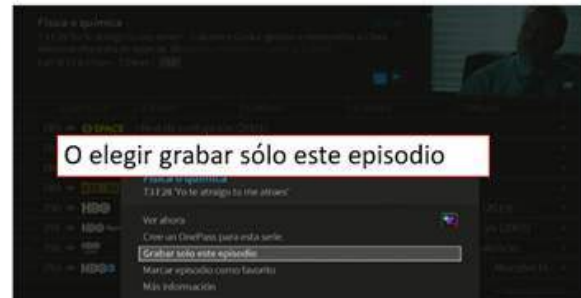
CAMBIAR IDIOMA DE AUDIO

Seleccionar
información



GRABACIÓN DE PROGRAMAS

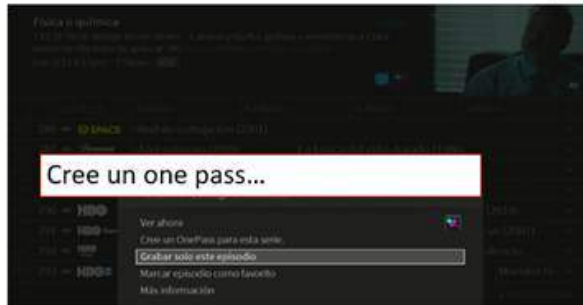
Guide



CREAR UN ONE PASS

En el caso de una serie, si un episodio no está disponible en televisión u on demand, OnePass completa el espacio con episodios de proveedores de video de streaming populares

Guide



Incluir	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)
	Solo grabaciones: Solo grabaciones de canales de TV.
	Video de streaming solamente: contenido VOD o de aplicaciones como Netflix y Prime Video (el contenido VOD no utiliza horas de grabación)
Comenzar desde	La temporada en que quieres comenzar a grabar.
Alquilar o comprar	Incluido: Está incluido en el plan del cliente
	No incluido: Contenido no incluido en el plan del cliente.
Grabar	Nuevo y repeticiones: graba nuevos capítulos y repeticiones.
	Nuevo sólo: graba solamente los capítulos nuevos (de estreno)
	Todo: Graba capítulos antiguos y nuevos.
Canal	Puedes seleccionar la grabación del solo un canal o todos los canales que emitan el contenido.
Mantener máximo	el número máximo de grabaciones a realizar, puedes seleccionar todos
Mantener hasta	Se necesita espacio (se borra el programa más antiguo al completar el espacio)
	Mientras sea posible (indica que las grabaciones serán borradas manualmente)
Iniciar la grabación	10 minutos antes (recomendación por desfase de inicio del contenido)
Detener la grabación	15 minutos después (recomendación por desfase de inicio del contenido)

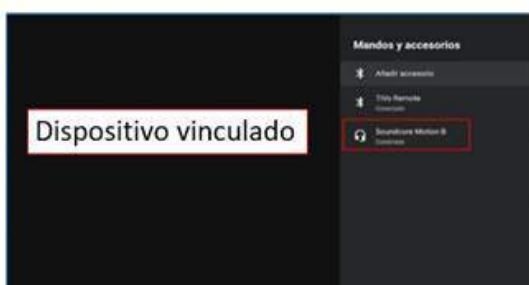
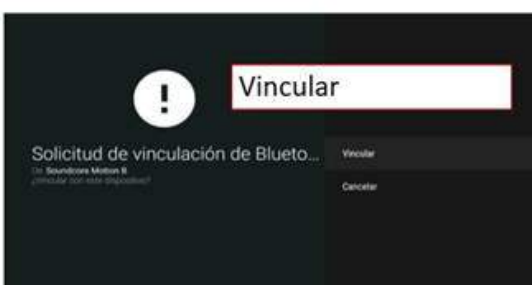
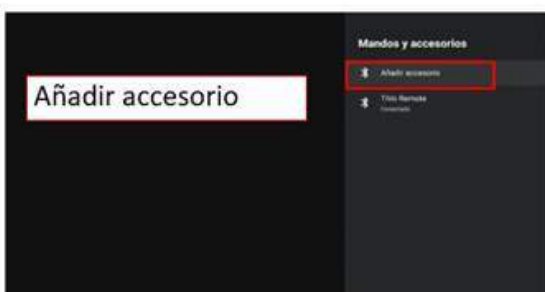
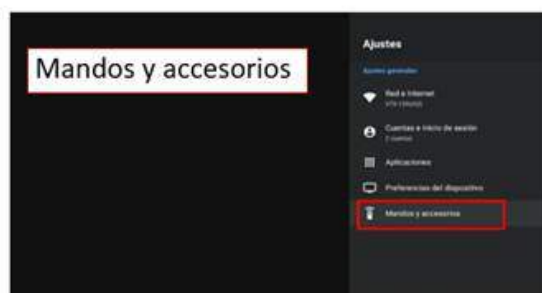
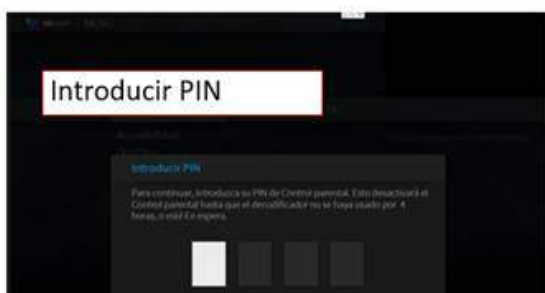
VINCULAR DISPOSITIVOS BLUETOOTH

—

Botón
TIVO



Ajustes →
Configuración del dispositivo



Te invitamos a revisar más información ingresando **AQUÍ**



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 13 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
13!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

Para salir del Desafío solo debes presionar el botón **"Finalizar"**

FINALIZAR