

VTR - DESAFÍO DE LA SEMANA N° 03 - Trainers

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- Considera, que 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 10 AL 23 DE MARZO

CONTENIDO CALL CENTER



INCONVENIENTE CON PAGO



APLICACIONES DE STREAMING



ACTIVIDAD



SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES D-BOX SMART



REPARACIONES TÉCNICAS



DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO



ACTIVIDAD



POLÍTICA DE VENTA DE SERVICIOS FIJOS

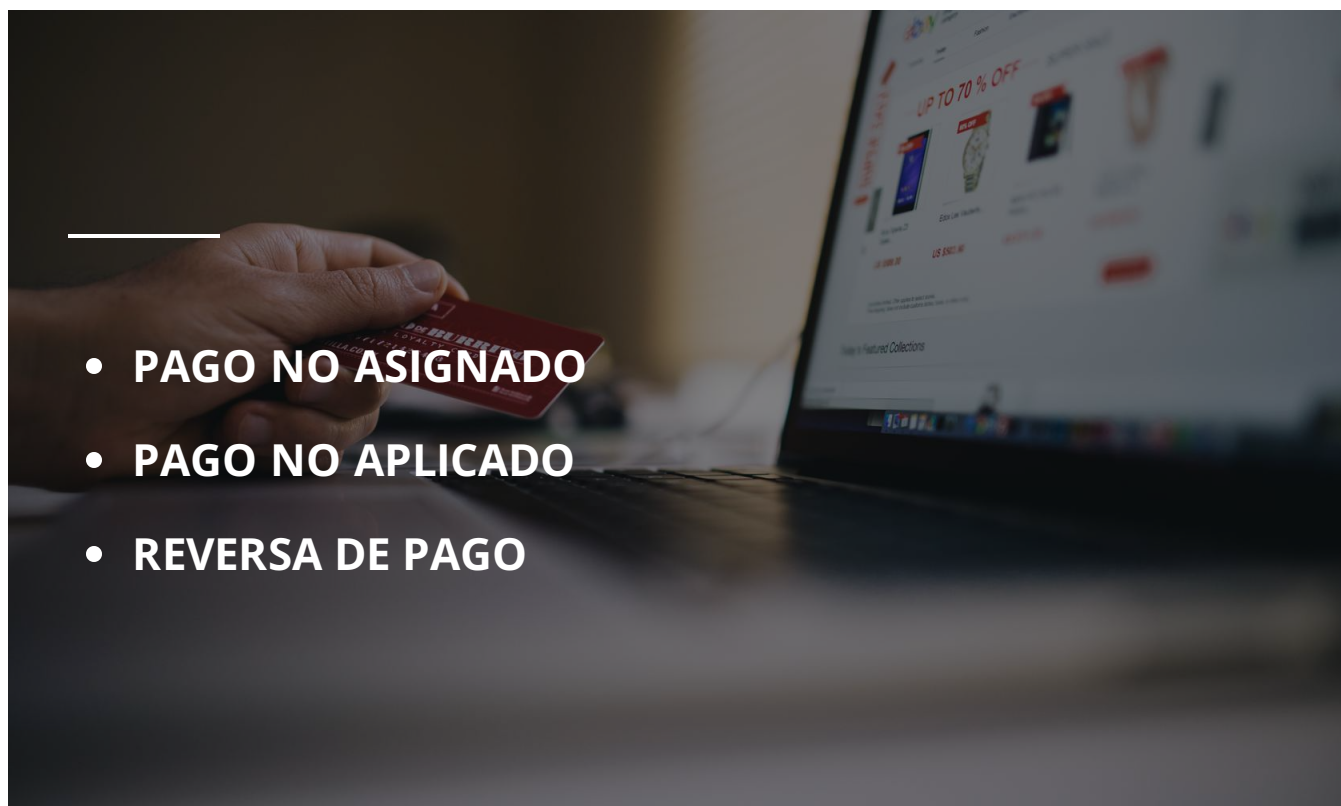


CAMBIO DE SIMCARD



DESAFÍO TERMINADO

INCONVENIENTE CON PAGO



- **PAGO NO ASIGNADO**
- **PAGO NO APLICADO**
- **REVERSA DE PAGO**

Este procedimiento te ayudará con clientes que indica que pagó su boleta, pero no han activados sus servicios o no se ve reflejado el pago.

Esta atención puede ser entregada al titular o tercero (usuario del servicio)

DEBES SABER

Para los casos donde se debe adjuntar el comprobante del pago, en el Canal de WhatsApp (NO VOZ), el cliente puede adjuntar el comprobante vía WhatsApp o mail. Este comprobante siempre debe ser legible para poder posteriormente revisar todos los campos.

VERIFICA PRECONDICIONES

- Consulta con el cliente ¿Cuál fue la boleta (mes y dirección) y fecha en que realizó el pagó?
- Verifica en la Jerarquía de cuentas cuántas direcciones tiene el cliente e identifica cuál es la cuenta afectada

GESTIÓN

**PASO 1: SALDO
PENDIENTE DE PAGO**

**PASO 2: MÉTODO DE
PAGO**

**PASO 3: ERROR
CUENTA**

**PASO 4: PAGO
ASIGNADO
CORRECTAMENTE**

VERIFICAR SI EXISTE SALDO PENDIENTE DE PAGO

1. Ingresa a la cuenta de facturación para verificar si la boleta que indica el cliente aparece pagada o no.

- **Saldo pagado** ► Revisa en la cuenta de cliente si el servicio está activo o suspendido:

- **Servicio activo ➤** Informa al cliente que no presenta deuda. Puedes apoyarte con el siguiente script: *"Sr. XXX le informo que la boleta correspondiente al mes XXX por \$xxxxx aparece en nuestros sistemas pagada el día XXX y sus servicios se encuentran activos"*

Importante: Si cliente indica no tener servicios aun estando comercialmente activos, debes seguir el procedimiento técnico que corresponda.

- **Servicio suspendido ➤** resuelve según la información de la pestaña CLIENTE CON SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA de la publicación
- **Saldo pendiente de pago ->** Continúa con la revisión del PASO 2

**PASO 1: SALDO
PENDIENTE DE PAGO**

**PASO 2: MÉTODO DE
PAGO**

**PASO 3: ERROR
CUENTA**

**PASO 4: PAGO
ASIGNADO
CORRECTAMENTE**

VERIFICAR MÉTODO DE PAGO

1. Revisa en la vista 360 de la cuenta de facturación, cuál es el método de pago que tiene asociado.

! De todas formas puedes consultarlo al cliente para confirmar cuál fue el método de pago utilizado

a) **Medio pago no contratado y Pago automático ➤** Continúa la revisión en el PASO 3

b) **Pago automático ➤** Verifica que el PAC- PAT esté activo. Apóyate en la publicación [REVISAR MODALIDAD DE PAGO \(PAC – PAT\)](#).

c) **Descuento por planilla ➤** Deriva al cliente a la entidad de su convenio del que es parte para que pueda revisar el detalle del descuento que se le realiza

Cuenta: 198923694967 | Portal del cliente

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas

Lista de clientes Lista de clientes

Subclase: Móvil Cambio de Titularidad: L1

Más información Resumen del cliente Saldos totales Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos

Siguiente mejor Acción Sin registros

Ci Re Acción

Perfil de facturación 1 - 1 de 1

Nombre	Método de pago	Medio de factura	Día de facturación
198923694967	Medio Pago no Contratado	Electrónico	19

Productos Instalados 1 - 2 de 2

Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh

Producto Estado Fecha de instalación Vigente desde

Actividades 1 - 5 de más de 5+

Id Actividad	Descripción
1-2EGNISJC	Integration Id.migra.801929645, Operacion REFRESH TODAS, Correlacion:0003694411 Reset / F
1-2JOXKZWL	La actividad ID '1-2JQ9PX0' asignada a usuario 'CRALVAREZ' no ha sido finalizada en pAlarma
1-2JQ9PX0	La actividad ID '1-2JDTGADP' asignada a usuario 'LCARDONA' no ha sido finalizada en pAlarma
1-2JDTGADP	La actividad ID '1-2JD56MZN' asignada a usuario 'SRODAS' no ha sido finalizada en plazAlarma
1-2LFB8TMIY	La actividad ID '1-2LEQGLGG' asignada a usuario 'HCAROR' no ha sido finalizada en plazAlarma

Pedidos 1 - 5 de más de 5+

Estado	Motivo de cancel	Fecha de creació	Tipo de pedido	Modalidad de Ver	Nº de Pedido
Pendiente	18/08/2022 12...	Modificación	Fija	1-2047217139	
Completada	24/07/2022 18...	Reanudación	Móvil	1-2035592243	

**PASO 1: SALDO
PENDIENTE DE PAGO**

**PASO 2: MÉTODO DE
PAGO**

**PASO 3: ERROR
CUENTA**

**PASO 4: PAGO
ASIGNADO
CORRECTAMENTE**

CONFIRMAR SI EL PAGO SE HIZO POR ERROR EN OTRA CUENTA

- Si el cliente sólo **posee una cuenta de facturación**, continúa al PASO 4
- En caso que el cliente **posea más de una cuenta de facturación**, revisa si el pago aparece en otra de sus cuentas.
 - Monto y fecha coinciden con el pago realizado pero aplicado a cuenta distinta** ➤ resuelve según la información de la pestaña **TRASLADO DE PAGOS** de la publicación

**PASO 1: SALDO
PENDIENTE DE PAGO**

**PASO 2: MÉTODO DE
PAGO**

**PASO 3: ERROR
CUENTA**

**PASO 4: PAGO
ASIGNADO
CORRECTAMENTE**

REVISAR SI EXISTE PAGO ASIGNADO CORRECTAMENTE

1. En la **pestaña Pagos** de la cuenta de facturación, revisa si aparece **el total pagado en la columna SIN ASIGNAR**

2. **Verifica además que exista un saldo a favor** (esto confirma que el pago se aplicó a la cuenta del cliente pero no fue asignado al saldo).

a) Existe pago sin asignar ➤ Resuelve según la información de la pestaña **PAGO NO ASIGNADO** de la publicación

b) NO existe pago sin asignar ➤ Resuelve según la información de la pestaña **PAGO NO APLICADO** de la publicación

3. Revisar en la cuenta de facturación del cliente, Pestaña pagos, si cliente tiene reversa de pagos. En la columna **REVERSADO** estará marcado con una **"Y"**.

a) Existe reversa de pagos -> Resuelve según la información de la pestaña **REVERSA DE PAGO** de la publicación

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 14361792-0 Portal del cliente: 14361792-0 Pagos

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas Perfil de facturación

Perfil de facturación Estado 1 de más de 1+

Visor Histórico de Boletas

Cuenta: 14361792-0 Principal Tipo de factura: Soporte de factura: Electrónico Estado del perfil de facturación: Activo

Nombre: GUILLERMO ALEXANDAU Cuenta de facturación: 167211290958 Método de pago: Medio Pago no Cx Comentarios:

Resumen del saldo Refrescar

Saldo: 658,381.00 Ajustes/pagos no aplicados: -643,990.00 Duplicados no reversados: 0 Movimientos no facturados: 0

Vence ahora: 14,391.00

Facturas Grupo de saldo Uso sin facturar Pagos Ajustes Documentos de cobro

Pagos Refrescar

Número de pago	Fecha de pago	Método de pago	Importe del pago	Número de confirmación	Asignado	Sin asignar	Reversado	Entidad recaudadora
P1-16751093	12/05/2021	Efectivo	-643,990.00	P1-16751093	0	-643,990.00		CAJAVECINA

Pagos								
Refrescar								
Número de pago	Fecha de pago	Método de pago	Importe del pago	Número de conf.	Asignado	Sin asignar	Reversado	
P1-5119167	06/01/2020	Efectivo	-641,942	P1-5119167	-41942	0		SERVIPAG
P1-5573808	05/02/2020	Efectivo	-642,487	P1-5573808	-42487	0		SERVIPAG
P1-6009524	03/03/2020	Efectivo	-642,487	P1-6009524	-42487	0		SERVIPAG
P1-6623020	08/04/2020	Efectivo	-641,116	P1-6623020	-41116	0		SERVIPAG
P1-7039942	04/05/2020	Efectivo	-642,487	P1-7039942	-42487	0		SERVIPAG
P1-7541774	06/06/2020	Efectivo	-642,487	P1-7541774	0	0		SERVIPAG

PAGO NO ASIGNADO

Resolver casos donde un cliente realizó el pago de su cuenta y este se visualiza como saldo a favor y como Sin Asignar.

VERIFICA PRECONDICIONES

Verifica en la sección **ACTIVIDADES** si existe algún ticket a mesa de ayuda ingresado con anterioridad

GESTIÓN

1. En caso que el caso **no haya sido escalado previamente**, debes **ingresar un ticket** a mesa de ayuda. Puedes apoyarte en la publicación [INGRESO DE TICKETS A MESA DE AYUDA](#)

- Sólo se debe ingresar ticket para casos donde el pago no fue asignado en la cuenta y si aparece como saldo en Andes. Cuando el pago fue asignado en otra cuenta, apóyate con la sección "Traslado de pagos".

2. Si **ya fue escalado con anterioridad**, ingresa el número de ticket a la página de [Supportal Helpdesk](#) para revisar su estado

3. Ingresa una **Inhibición de Cobranza** para evitar el corte de servicios

INFORMA

Informa al cliente que su caso se debe escalar con un máximo 72 hrs. Hábiles para la solución

Apóyate con el siguiente script:

“Sr. XXX debido a un inconveniente sistémico, el servicio aún no se encuentra disponible, por eso, hemos escalado su solicitud, la que estará resuelta en máximo 72 hrs. hábiles. Lamentamos las molestias que esto pudo ocasionar, pero aseguramos que mientras se solucione, sus servicios se mantendrán activos”

REGISTRA —

Atención comercial -> Pago -> pago no aplicado

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de atención
- Información entregada
- Gestión realizada.

PAGO NO APLICADO

DEBES SABER —

- LOS LUGARES DE PAGO TIENEN TIEMPO DE APLICACIÓN DETERMINADO
 - Pagos en Sucursal VTR / [VTR.COM](https://www.vtr.com) (Pago express y Sucursal Virtual) -> Tiempo de aplicación de 72 horas hábiles
 - Pagos en recaudadores externos -> Tiempo de aplicación de 48 horas hábiles
- **NO se debe ingresar ticket en Helpdesk.** Este tipo de casos deben ser escalados a través de una Solicitud de servicio, apóyate con la sección “GESTIÓN”.

VERIFICA PRECONDICIONES

Revisa si el servicio está suspendido o próximo a suspenderse

GESTIÓN

Paso 1

Para este caso, la inhibición se debe hasta el 18 de julio, es decir, calcular desde el 12 de julio que corresponde al día antes de la fecha de corte

VTR COMUNICACIONES SpA
Grupo Servicios de Telefonía Móvil / Instalación, Ejecución y Comercialización de Servicios de Telecomunicaciones, Telefonía, TV Cable, Internet y Servicios Públicos
Casa Matrix, Apoyando N° 4.900
piso 11, Las Condes

vtr.com
+600 800 9000

R.U.T.: 76.114.143-0
BOLETA ELECTRÓNICA
N° 225785957
S.I.I. SANTIAGO ORIENTE

RAMIREZ, JAIME RUBEN
SAN JOSEMARIA ESCRIBA DE BALAGUER 12817
Lo Barnechea

CLIENTE N°
121791173934
EMISION
17-Jun-2022

Vence el **07-Jul-2022**

Total a Pagar **\$ 29.970**

Último pago: \$21.525 el 07-Jun-2022
Corte a partir del: **13-Jul-2022**

Periodo Facturado del 17 Jun al 17 Jul

Facturación Últimos 6 meses

Periodo	Facturación
17-Jun-2022	22.990
10-Jun-2022	22.990
03-Jun-2022	22.990
27-May-2022	22.990
20-May-2022	22.990
13-May-2022	22.990

Rentas Servicios Principales
Triple Pack Finix 22.990
(Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 500)

Total Rentas Servicios Principales 22.990

Consumos y Servicios Adicionales
Telefonía 0
Televisión 0

1. Servicio suspendidos Ingresar una inhibición de cobranza

Servicio próximo a suspenderse > Si dentro de los próximos 6 días los servicios se suspenderán también ingresa una Inhibición de cobranza.

Para ingresar la fecha de inhibición, debes calcular los 6 días desde el día antes de la fecha de corte que aparece en la boleta

IMPORTANTE

Si cliente ya fue inhibido y se vuelve a contactar por mismo motivo, infórmale que su pago aún no se ha regularizado ya que superó el plazo del recaudador, y que para poder escalar correctamente es necesario que nos envíe el comprobante de pago. NO se debe volver a ingresar una nueva inhibición sin tener el comprobante.

Para revisar comprobante debes validar que el número de cliente sea el mismo que la cuenta de facturación. Para realizar la inhibición (si cliente no ha tenido por mismo motivo) no es necesario pedir el comprobante de pago al cliente. En primera instancia:

Paso 2

2. Verifica si el pago está realizado dentro del plazo del recaudador.

Para esto:

1. Indaga **cuál fue el medio de pago** del cliente

2. Si el pago está **dentro del plazo de aplicación**, informa al cliente:

"Sr(a) XXX el pago realizado por el recaudador XXX tiene un tiempo de aplicación de XX horas, por tanto está dentro del plazo. De todas formas, tenga la tranquilidad que su servicio no sufrirá cortes"

3. Si el pago está **fuera del plazo del recaudador**, explicar al cliente que para solucionar su inconveniente es necesario que envíe el comprobante de pago a tu correo corporativo para así escalarlo al equipo resolutor.

Si el cliente indica que no tiene el comprobante, indicarle que nos puede volver a contactar cuando tenga el comprobante.

Paso 3

Comprobante de pago recepcionado

Actividades	Fallas masivas	SS relacionadas	Seguimiento de auditoría	Notas	Archivos adjuntos	Servicio Técnico
-------------	----------------	-----------------	--------------------------	-------	-------------------	------------------

Cuenta de facturación:			Número de boleta:			Monto cancelado:		
Lugar de pago:			Lugar de pago (otros):					

4. Una vez recibido el comprobante, ingresa una solicitud de servicio y envía un mail

- CUENTA: Facturación
- TIPO: CuentaÁREA: Recaudación
- SUBÁREA: Pago no aplicado
- DESCRIPCIÓN: lugar y fecha de pago, monto pagado
 - Adjunta el comprobante de pago a la solicitud de servicio ingresada.
 - Completa además los campos obligatorios de la Solicitud:

Sólo en casos en que NO puedas ingresar el comprobante de pago en la solicitud de servicio, envía un mail:

- DESTINATARIO: bpovtr@evertecinc.com y escalamiento.recaudacion@vtr.cl
- ASUNTO: ESCALAMIENTO PNA ANDES N° SS/N° CUENTA CLIENTE/RUT CLIENTE
- CUERPO DE CORREO: Rut del cliente// Cuenta de facturación// Monto pagado//Fecha de pago//lugar de pago//N° de SS ingresada

Informa al cliente que su caso fue escalado y cuál será el tiempo de respuesta:

Con Inhibición:

"Sr(a) XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 6 días hábiles. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado"

Sin inhibición:

"Sr(a) XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará antes del vencimiento de su boleta. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado"

NO OLVIDES REGISTRAR TU ATENCIÓN

ESCALA

PASO 1 —

Si el pago aún no se refleja en la cuenta y el plazo entregado no se cumplió, realiza los siguientes pasos:

1. Confirma si la solicitud de servicio de pago no aplicado fue ingresada y su estado

- **Solicitud no fue ingresada** -> Deberás realizar todo el proceso anteriormente descrito
- **Solicitud finalizada** -> Revisa el cierre de la actividad. Si la Solicitud no fue gestionada o finalizada sin gestión y el pago continúa sin aplicarse envía un mail:

- DESTINATARIO: escalamiento.recaudacion@vtr.cl con copia a bpovtr@evertecinc.com
- ASUNTO: PNA NO RESUELTO// N° SS/N° CUENTA // RUT CLIENTE
- CUERPO DE CORREO: Rut del cliente// Cuenta de facturación// Monto pagado//Fecha de pago//lugar de pago//N° de SS ingresada

Solicitudes de servicio					
Estado	N° de SS	N° de reclamo	Usuario creador	Tipo	Área
Abierta	1-201458928282		LCRUZS	Cuenta	Recaudación

*Imagen de referencia de solicitud ingresada

PASO 2 —

2. Verifica el estado de los servicios; si estos se encuentran suspendidos o próximos a suspenderse (en los próximos 6 días) ingresa una Inhibición de cobranza, calculando los 6 días desde el día antes de la fecha de corte que aparece en la boleta.

Si el cliente nos vuelve a contactar porque el escalamiento anterior no fue respondido, envía nuevamente un mail, pero esta vez a otro destinatario:

- DESTINATARIO: escalamiento.recaudacion@vtr.cl con copia a margarita.henriquez@clarochile.cl; claudio.palma@clarochile.cl; bpovtr@evertecinc.com; Alejandra.TorresSalgado@clarovtr.cl
- ASUNTO: PNA NO RESUELTO// N° SS/N° CUENTA // RUT CLIENTE
- CUERPO DE CORREO: Rut del cliente// Cuenta de facturación// Monto pagado//Fecha de pago//lugar de pago//N° de SS ingresada

Informa al cliente que su caso fue escalado y cuál será el tiempo de respuesta:

Con Inhibición:

"Sr(a) XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 6 días hábiles. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado"

Sin inhibición:

"Sr(a) XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará antes del vencimiento de su boleta. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado"

CLIENTE CON PAC PAT RECLAMA POR PAGO NO APLICADO debes guiarte por la publicación [PAGO AUTOMÁTICO \(PAC -PAT\)](#).

REVERSA DE PAGOS

PAGOS

Pagos en efectivo

Las reversas de pago en efectivo pueden ocurrir cuando el pago es correctamente recepcionado por recaudadores externos pero el sistema no los reconoce y asigna a la cuenta.

Para gestionar este tipo de casos, debes apoyarte con la sección **"PAGO NO APLICADO"**.

Pagos con tarjetas (en transbank o pago express de VTR)

Las reversas de pago pueden ocurrir porque el pago del cliente sufre un inconveniente y no es procesado con éxito. Se debe a dificultades de comunicación entre Transbank y VTR.

REVERSA

¿Qué implica una reversa para el cliente?

Si el pago es reversado, el proceso se anula y el pago es devuelto a la cuenta bancaria o tarjeta de

crédito del cliente, pero la restitución de los fondos tarda **hasta 72 horas hábiles** luego de efectuado el pago.

- Como el pago no se concreta, VTR nunca recibe el pago y la deuda del cliente no es rebajada.
- El cliente debe pagar nuevamente los servicios de VTR

Ejemplo:

Reversa aplicada el mismo día del pago

Fecha	Sucursal	N° Operación	Descripción	Cargos \$	Abonos \$
30/12/2019	STGO. PRINCIPAL	571867	VTR CONTINGENCIA PE	5.228	0
30/12/2019	STGO. PRINCIPAL	1163	COMPRA EN COMERCIO	0	5.228

QUÉ DEBE HACER EL CLIENTE

¿Qué debe hacer el cliente frente a una reversa Transbank?

Respecto al pago de su cuenta, el cliente debe volver a realizar el pago de su cuenta y una vez finalizado, debe validar que la deuda ya no figura en su cuenta o que haya recibido el comprobante de pago (voucher).

Respecto al pago reversado, el cliente debe validar que el pago o cargo efectuado fue restituido en su cuenta corriente luego de 72 hrs hábiles. En caso de no encontrar el registro de un abono por el mismo valor que pagó, el cliente debe contactar a su banco para solicitar mayor información del pago.

DEBES SABER

INDAGA

GESTIÓN E INFORMA

Para clientes que pagaron a través de PAGO EXPRESS en VTR.COM y tuvieron este inconveniente, se les envía un correo en horario PM (15:00 aprox).

Emisor

informavtr@vtr.cl

Asunto

Hubo un problema con el pago de su boleta



DEBES SABER

INDAGA

GESTIÓN E INFORMA

- ¿Cuándo realizó el pago?
- ¿A través de qué medio hizo el pago?
- ¿Ha revisado en su cartola si el monto pagado se devolvió?

DEBES SABER

INDAGA

GESTIÓN E INFORMA

Informa al cliente que su pago no fue procesado con éxito. Si se descontó monto en su cuenta, **la entidad recaudadora tiene 72 horas hábiles para hacer la devolución del dinero.**

INFORMA

No se descontó monto en la cuenta

"Sr. XXX el pago que usted realizó no fue procesado con éxito, es por esto que el saldo no fue descontado de su cuenta. Lo invitamos a pagar su boleta a través de VTR.COM."

Si se descontó monto en la cuenta

"Sr. XXX el pago que usted realizó no fue procesado con éxito. Debe esperar 72 horas hábiles para la devolución de su dinero. Si aún no tiene respuesta, debe contactarse directamente con su banco."



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

APLICACIONES DE STREAMING



PROCEDIMIENTO



Te informamos que DISNEY ha anunciado que comenzará a tomar medidas para evitar que se comparta la cuenta en más de un hogar. Revisa el mail enviado [AQUÍ](#)

Ante consultas de nuestros clientes informa que la fecha donde aplicarían estos cambios sería el 11 de Noviembre y que al momento no tenemos mayores detalles para entregar.

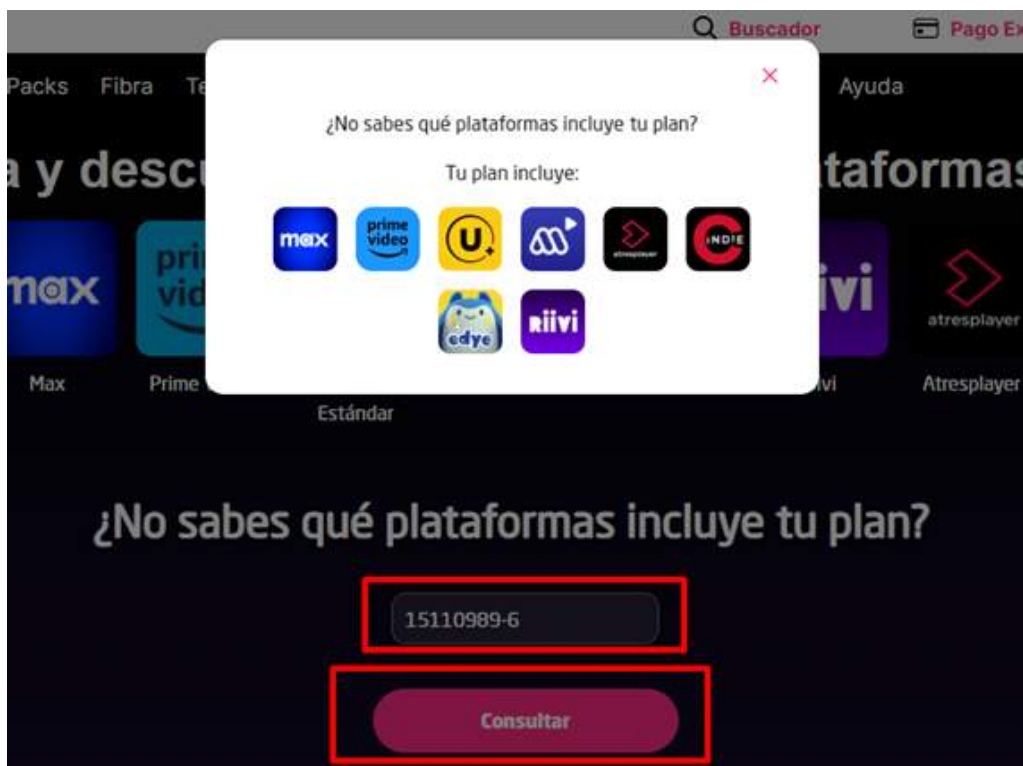
RECUERDA AL CLIENTE QUE DEBE TENER UNA CUENTA DE GOOGLE ASOCIADA A SU DBOX SMART. EN CASO QUE NO DISPONGA DE ELLA, DEBES INFORMAR QUE DEBE GESTIONAR SU CREACIÓN DE MANERA PRIVADA, CON EL FIN DE RESGURARDAR SUS DATOS PERSONALES.

DEBES SABER**IMPORTANTE****LOGIN DE APPS**

- Hay diferentes formas de venta de aplicaciones de streaming: **OTTS A LA CARTA y aplicaciones incluidas en el plan contratado.**
- Clientes **Mi pack y Análogo contarán con acceso a las aplicaciones.** Para clientes análogos, revisa la publicación [Salida canales grilla Análoga.](#)
- Para revisar la venta y eliminación de OTTS a la carta, revisa la publicación [OTTS](#) (aplicaciones streaming) a la carta
- Las aplicaciones que VTR ofrece incluidas en sus planes son:

**DEBES SABER****IMPORTANTE****LOGIN DE APPS****IMPORTANTE:**

En caso que el cliente no conozca las plataformas de streaming incluidas en su plan, guíalo hasta <https://vtr.com/streaming>, con la finalidad que digite su RUT, para luego presionar en Consultar, esto entregará como resultado todas las aplicaciones que incluye su Plan.



DEBES SABER

IMPORTANTE

LOGIN DE APPS

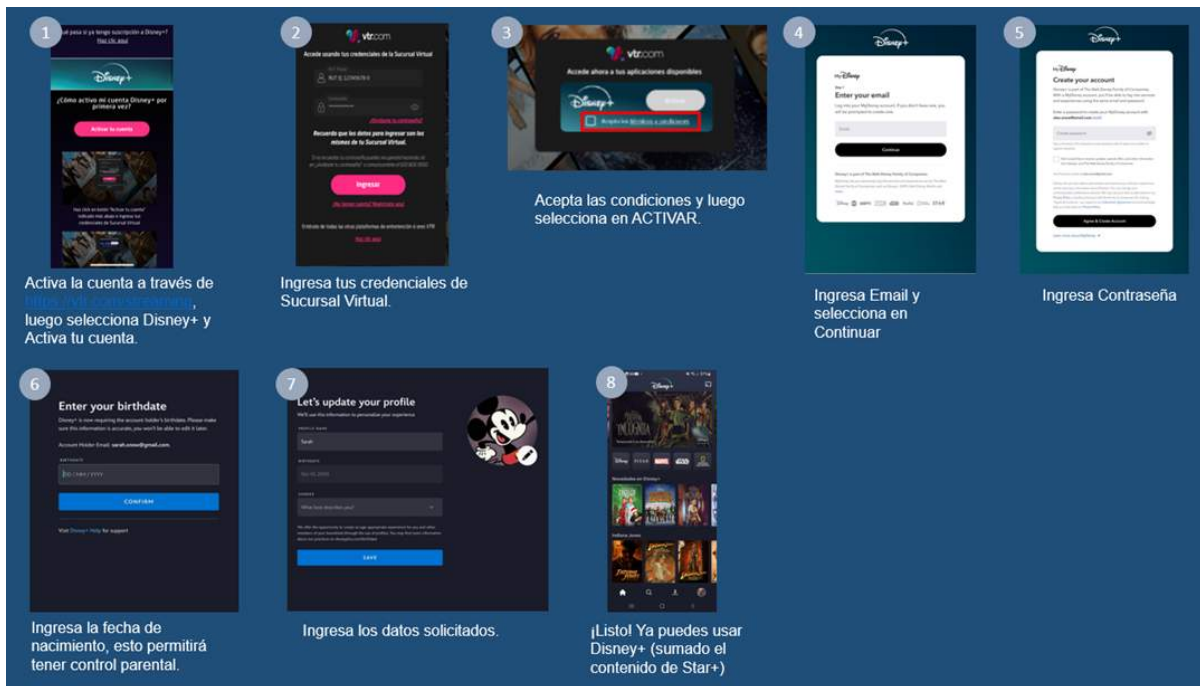
Nuestros clientes tienen varias alternativas de apoyo para el Login de las aplicaciones:

- A través de un **mail recibido**, donde al pinchar el ícono de la aplicación, este dirige a la web de la aplicación
- En **vtr.com**
- **Videos tutoriales** de Plataformas Streaming VTR, pinchando [aquí](#)
- Si las **aplicaciones no aparecen en el DBOX SMART** previamente descargadas, el cliente debe descargar desde la tienda de aplicaciones.
- Recomienda siempre al cliente, **visitar a través de su Dbox Smart** el video de activación de plataformas streaming.

Plataforma	Acceso
Disney+	https://vtr.com/disneyplus
Max	https://vtr.com/max
Prime Video	https://vtr.com/primevideo
Universal+	https://vtr.com/universalplus
Paramount+	https://vtr.com/paramountplus
Mega Go	https://vtr.com/megago
Riivi	https://vtr.com/riivi
Atresplayer	https://vtr.com/atresplayer
Edye	https://vtr.com/edye
Cindie	https://vtr.com/cindie

APP 1

DISNEY +



A contar del 26 de junio, los deportes de ESPN y las películas y series de STAR+ estarán en Disney+. Es importante que consideres que no se modificará la forma de administrar la suscripción, por tanto, usuario y contraseña serán los mismos.

Si cliente pregunta informa lo siguiente:

"Sr (a)xxxxxx, le informo que por decisión de The Walt Disney company a contar del 26 de junio todo el deporte de ESPN, películas y series de Star+ estarán en un solo lugar, es importante que consideres que el avance de sus series y/o películas de Star+ no pasaran a Disney+.

Recuerda que para acceder a Disney+ debes seguir utilizando tus credenciales de inicio de sesión ya existentes."

Informa al cliente que, para generar la activación de esta aplicación, debe dirigirse a <https://vtr.com/disneyplus>, y una vez registrado, estará listo para comenzar a disfrutar

del mejor contenido.

Adicionalmente, informa que podrá ver hasta en 4 pantallas de manera simultánea.

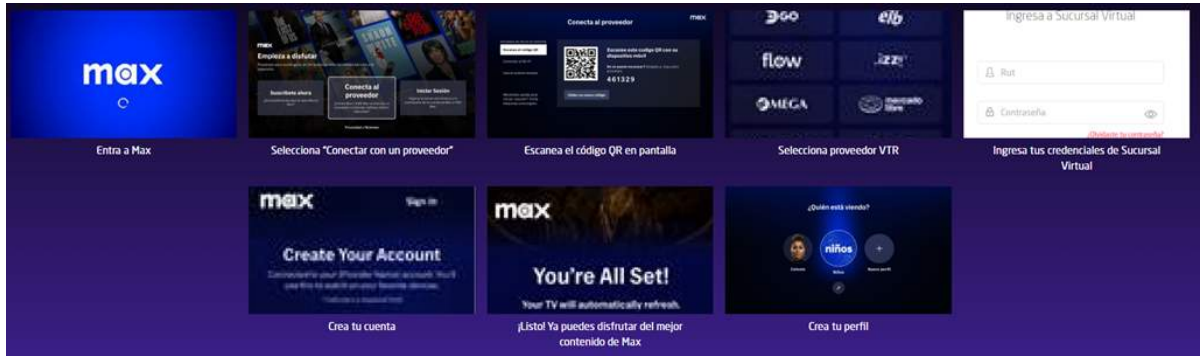
IMPORTANTE:

En caso que el cliente no pueda acceder a Disney+ a causa de, requerir suscribir a un plan de pago, debes dirigir al cliente para recuperar sus datos a través del chat en tiempo real con un representante de Disney+.

“Sr (a) xxxxxx, entendemos el inconveniente informado, usted debe dirigirse al centro de ayuda de Disney+ con la finalidad de corregir la situación de activación, lamentamos los inconvenientes que esto, le pueda causar”

APP 2

MAX



Max® es la plataforma de streaming de WarnerMedia en la que encontrarás el mejor entretenimiento, incluyendo los programas favoritos de los fanáticos de HBO, DC y Warner Bros. Además, nuevas experiencias infantiles con un amplio catálogo de contenido para niños de todas las edades y una selección cautivadora de producciones originales de talentos locales.

DEBES SABER

- Todos los clientes que tienen acceso a los canales y librerías de MAX independiente si son con retorno o sin retorno tendrán acceso a la aplicación.
- Página Web para acceder al contenido desde un PC o Mac <https://play.max.com>
- Puede reproducir hasta 3 pantallas de manera simultánea.
- En caso, que el cliente desconozca email y/o perfiles asociados a su cuenta MAX, dirigirlo hacia el [centro de ayuda](#) de la aplicación, con el fin, de generar los cambios necesarios:

“Sr (a) xxxxxx, entendemos el inconveniente informado, usted debe dirigirse al centro de ayuda de MAX con la finalidad de solicitar las actualizaciones de su email y/o perfiles, lamentamos los inconvenientes que esto, le pueda causar”

APP 3

PRIME VIDEO

Ingresa a <https://vtr.com/streaming>, selecciona en "Prime Video" y luego "Activar tu cuenta"

Ingresa tus credenciales de Sucursal Virtual

Selecciona en "Acepto los términos y condiciones" y luego ACTIVAR

Ingresa los datos requeridos (recomienda crear la cuenta con número de celular), luego selecciona en CONTINUAR

Ingresa el Código enviado a tu correo electrónico o número de teléfono

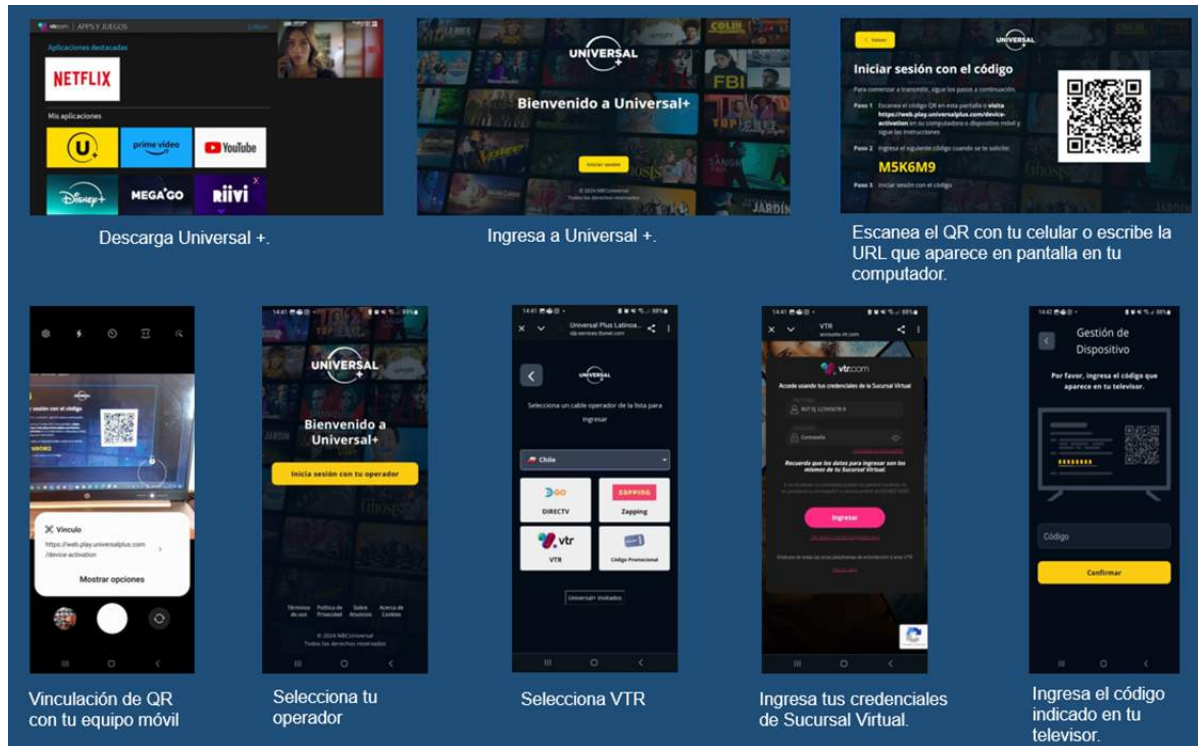
¡Listo! Tu cuenta quedó vinculada. Haz clic en "míralo ahora con prime video"

Recuérdale al cliente que estos pasos son para activar tu cuenta por primera vez, recomienda hacerlo desde el computador y una vez que tengas tus credenciales creadas, ir a tu Smart tv o app Mobile e insertarla.

En la imagen de ejemplo Asociación de cuenta desde la web

APP 4

UNIVERSAL +



Universal + Estándar es la nueva versión con publicidad de Universal+, la cual ahora está disponible para los suscriptores de VTR. Los usuarios pueden disfrutar de miles de horas de programas y películas populares, contenido original de NBC Universal y otros estudios con cortes comerciales limitados.

Considera que puede ser activado hasta en 5 dispositivos diferentes, es decir, sólo puede tener la sesión abierta en 5 dispositivos a la vez.

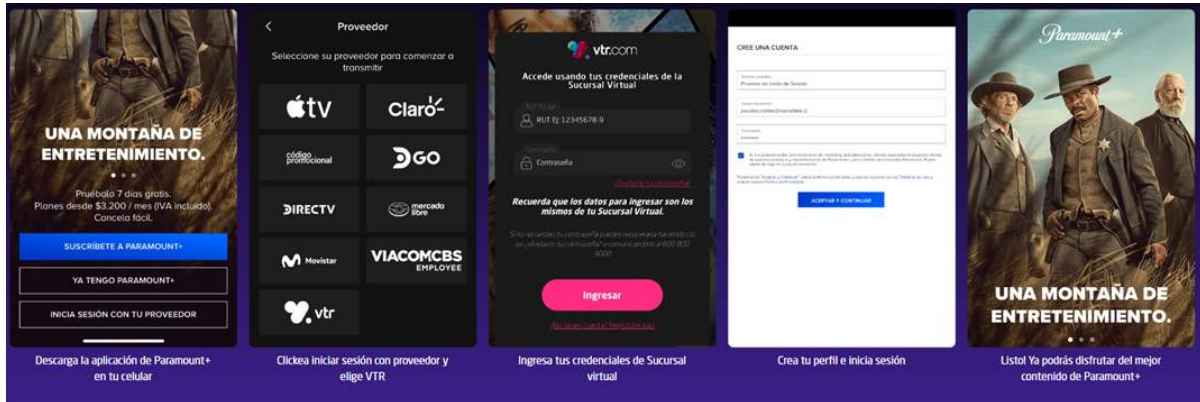
Si cliente pregunta informa lo siguiente:

"Sr (a)xxxxxx, Lamentamos informar que, por decisión comercial, usted comenzara a ver publicidad en su programación habitual, esta publicidad es aleatoria en el transcurso de su película o serie, y su duración es de un máximo de 5 minutos sin omisión, una vez más lamentamos los inconvenientes que le podría causar."

En caso que cliente consulte, sobre la versión de Universal+ que tiene disponible, apóyate pinchando [aquí](#).

APP 5

PARAMOUNT +



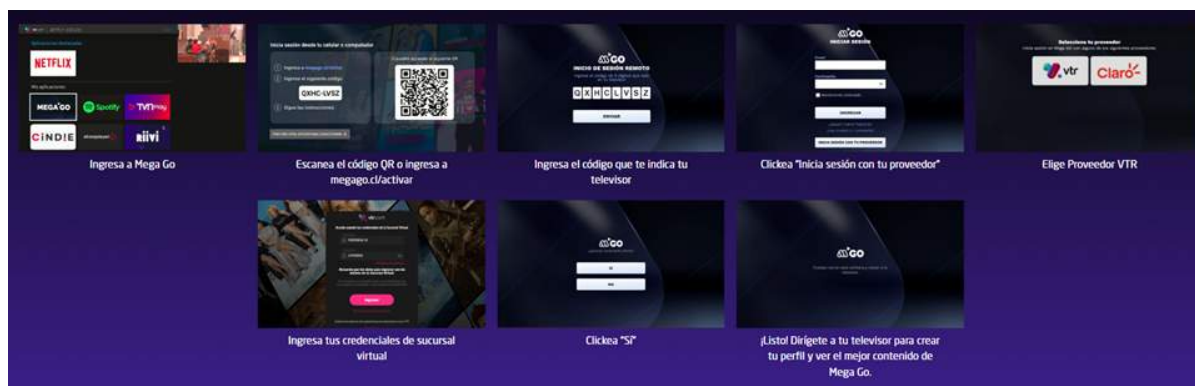
Recuerda que esta plataforma ya no se encuentra disponible dentro de los pack que incluyen televisión.

Informa al cliente, que Paramount+ le permite hacer streaming en 2 dispositivos a la vez.

PARA DESCARGAR DESDE LA APP, sigue los pasos indicados en la imagen.

APP 6

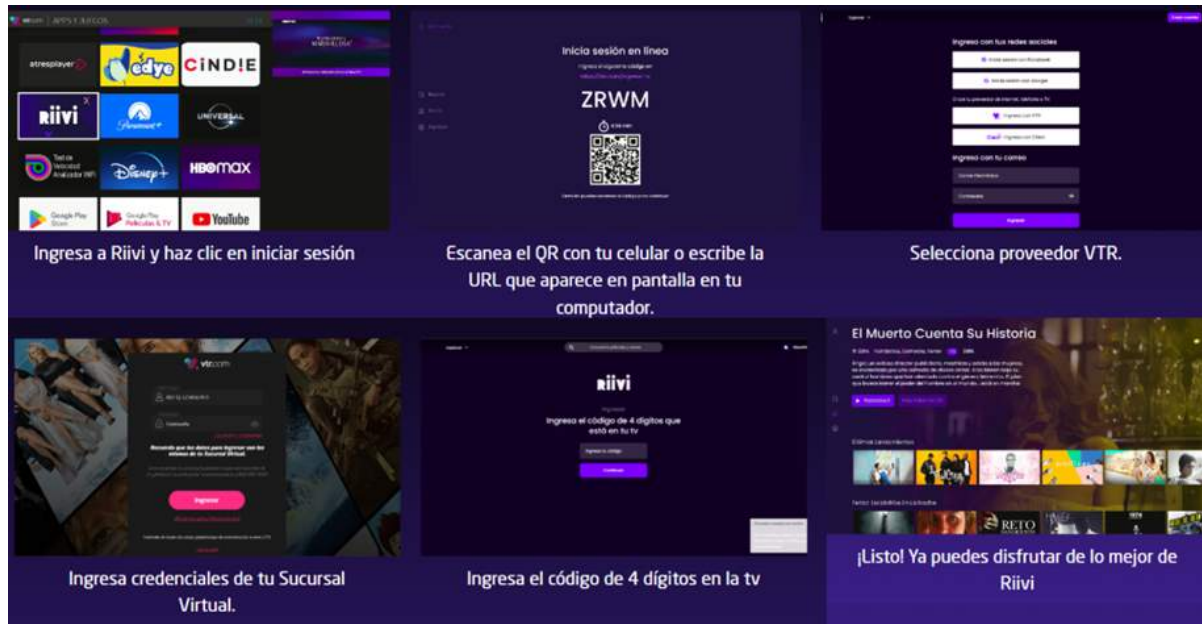
MEGA GO



Informa al cliente, que MegaGo le permite usar hasta 5 pantallas simultáneas.

APP 7

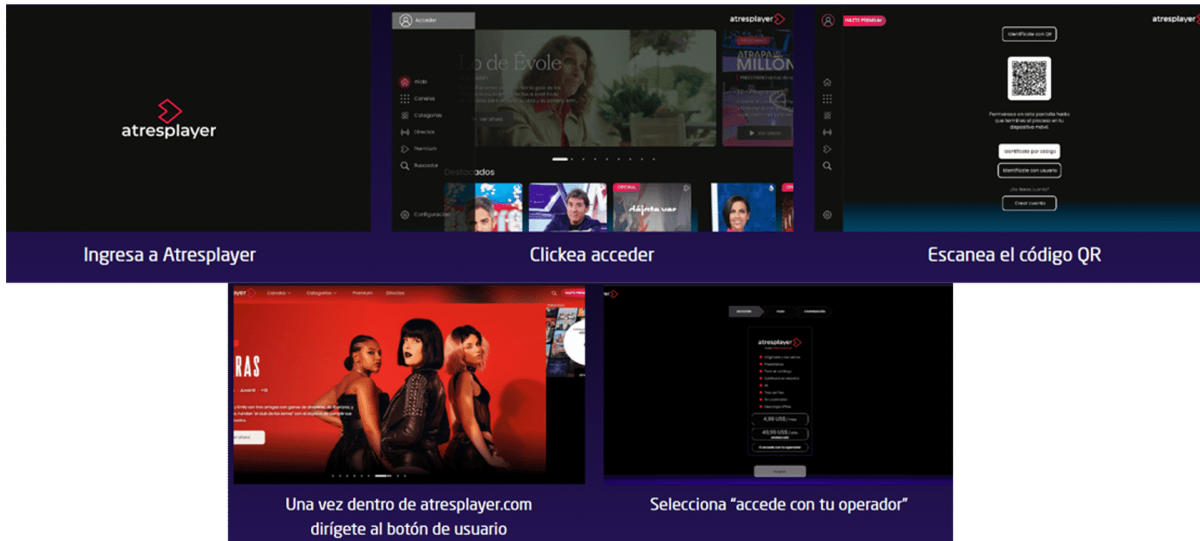
RIIVI



- Solo disponible en DBOX SMART y WEB.
- No disponible para sistema operativo iOS.
- Informa al cliente, que RIIVI le permite usar hasta 3 pantallas simultáneas.

APP 8

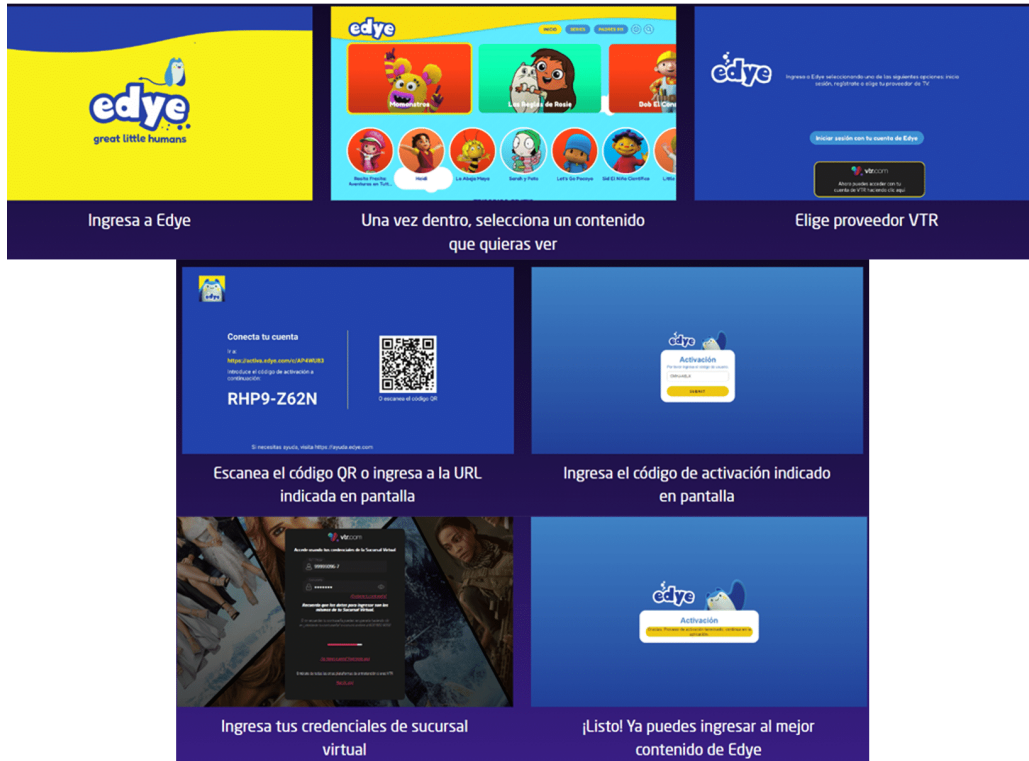
ATRESPAYER



- Solo disponible en DBOX SMART y WEB.
- Informa al cliente, que ATRESPAYER le permite usar hasta 3 pantallas simultáneas.

APP 9

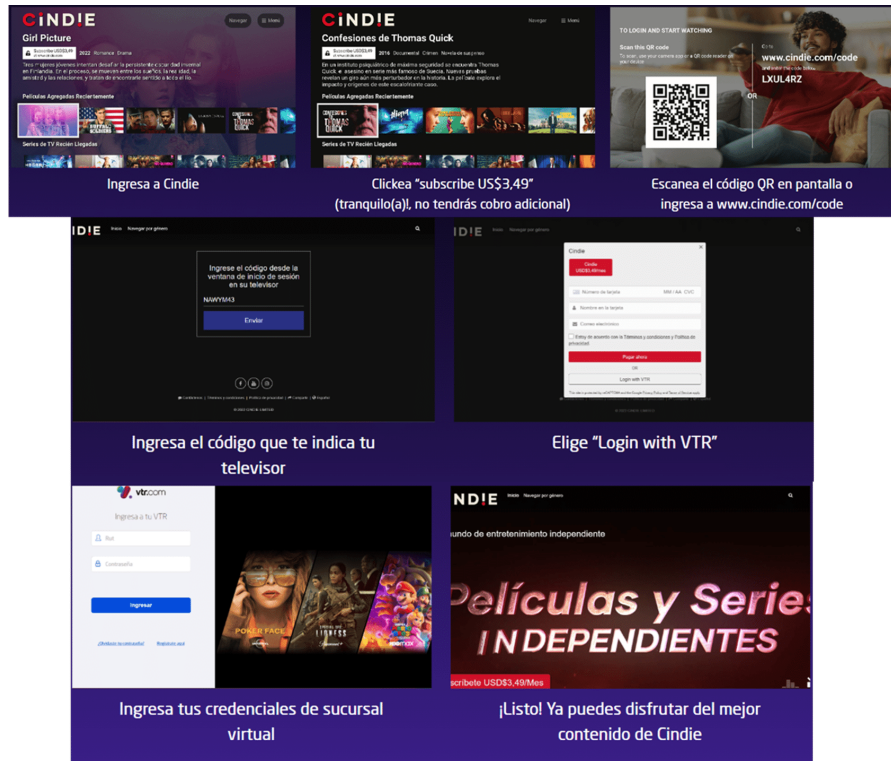
EDYE



- Solo disponible en DBOX SMART y WEB.
- Informa al cliente, que con EDYE podrá disfrutar de su contenido hasta en 5 dispositivos simultáneamente.

APP 10

CINDIE



Informa al cliente que CINDIE le permite usar hasta 3 pantallas simultáneas

SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES

ALCANCE —

La atención se puede entregar al titular o tercero, pero el tercero nunca puede hacer modificaciones de datos del titular, tampoco puedes entregar datos personales (dirección, correo electrónico, fono o servicios contratados) a quien no sea el titular del servicio

GESTIÓN —

1. Verifica si la **promoción que tiene el cliente tiene acceso a aplicaciones de streaming**. Para ello, guíate de la publicación [PLATAFORMAS DE STREAMING PARA CLIENTES VIGENTES](#)

- Si el **plan corresponde continúa revisando**, de lo contrario, explica al cliente que su plan no cuenta con aplicaciones de streaming.
- Si el **plan es análogo**, revisa la publicación [SALIDA CANALES EN GRILLA ANÁLOGA](#)

2. Revisa el **estado comercial del servicio**. Recuerda que una cuenta suspendida no tendrá acceso hasta regularizar.

- Una vez realizados estos filtros, indica al cliente que lo transferirás a un ejecutivo especialista para revisar su caso.
- Realiza la transferencia a Promoción IVR de Problemas OTT (anexo 3990)

REGISTRA

Atención técnica > Config/Activaciones/Desact > SVA funcionamiento acti/desac

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada
- Gestión Realizada.

PLATAFORMA STREAMING CC

1. Consulta al cliente cuál es la aplicación a la que intenta acceder, dispositivo por el que se está conectando y cuál es el inconveniente

CASO 1: NO PUEDE INGRESAR A LA APLICACIÓN

PASO 1

PASO 2

PASO 3

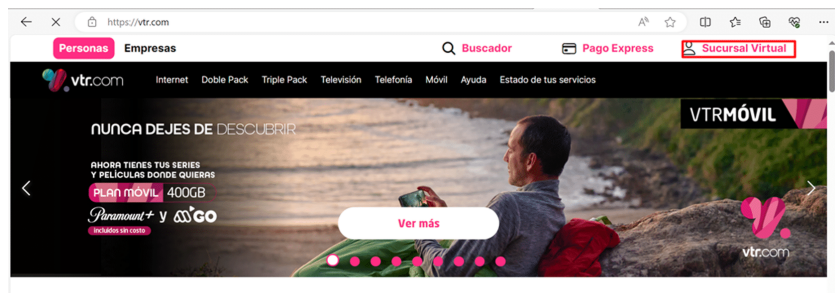
1. Consulta al cliente si tiene usuario y contraseña para ingresar a la sucursal virtual, en vtr.com

a) Sin credenciales sucursal virtual

- Indica al cliente seguir el paso a paso que aparece en la página de VTR haciendo clic en Sucursal Virtual. Puedes apoyarte en la publicación [SUCURSAL VIRTUAL](#).
- Una vez que el cliente tenga sus credenciales ok, continúa en el PUNTO 2

b) No recuerda si tiene credenciales sucursal virtual

- Indica al cliente hacer clic en el botón ¿OLVIDASTE TU CONTRASEÑA? Al ingresar en la sucursal virtual. Apóyate en la publicación [SUCURSAL VIRTUAL](#).
- Una vez que el cliente tenga sus credenciales ok, continúa en el PUNTO 2



[Volver a vtr.com](#)

vtr.com

Ingresa a Sucursal Virtual

[¿Olvidaste tu contraseña?](#)

☐ Recordarme

Ingresar

[Regístrate aquí](#)

PASO 1

PASO 2

PASO 3

2. Solicita al cliente que realice el ingreso a la **sucursal virtual en VTR. COM** para confirmar que el acceso se encuentre validado

a) Si puede ingresar, continúa en el PUNTO 3

b) Si el cliente no puede ingresar a través de la aplicación, pese a haber recuperado o creado su contraseña, Ingresa los campos requeridos en la [WEB ESCALAMIENTO](#), **detallando el motivo de la llamada del cliente.**

- Informa al cliente que un ejecutivo lo contactará dentro de las **próximas 72 horas** para informar sobre el estado de su caso.
- Confirma los números de contacto con el titular para asegurar el llamado exitoso

REGISTRA

Atención técnica > Config/Activaciones/Desact > SVA funcionamiento acti/desac

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada
- Gestión Realizada

PASO 1

PASO 2

PASO 3

3. **Solicita al cliente ingresar a una aplicación de streaming diferente.** Si Aún no puede ingresar, consulta cuál es la aplicación streaming a la que no puede ingresar. Revisa el paso a paso según la aplicación en Clave.

CASO 2: INCONVENIENTES CON LA REPRODUCCIÓN EN UNA APLICACIÓN

GESTIÓN

1. Solicita al cliente que intente reproducir otro contenido dentro del mismo dispositivo donde tuvo el inconveniente

2. En caso que no sea exitoso, solicita al cliente reproducir el mismo contenido u otro en otro dispositivo

a) REPRODUCCIÓN EXITOSA

- Este inconveniente se debe a un inconveniente que presenta la aplicación en ese momento. Explica al cliente que puede revisar este inconveniente en el centro de ayuda de esa aplicación en particular o bien esperar unos minutos y volver a intentarlo.

b) REPRODUCCIÓN FALLIDA

Confirma en qué dispositivo está conectado

- DBOX SMART > Revisa el procedimiento [SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES TV SMART \(DBOX SMART\)](#).
- CELULAR, TABLET, WEB > Consulta de qué compañía está ocupando wifi o datos. Si son VTR, sigue el procedimiento [INCONVENIENTES INTERNET HFC - 7 PASOS - CALL CENTER](#). Si el internet es de otra compañía, indica que debe verlo con esa compañía en particular

IMPORTANTE: Si luego de la revisión del internet el inconveniente persiste, indica al cliente que el servicio funciona correctamente y deriva al centro ayuda de la aplicación.

REGISTRA

Atención técnica > Config/Activaciones/Desact > SVA funcionamiento acti/desac

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada
- Gestión Realizada.

CASO 3: INCONVENIENTES CON LA DESCARGA O ACTUALIZACIÓN DE CUENTA GOOGLE

GESTIÓN

1. Confirma con el cliente **si tiene una cuenta Gmail creada**, en caso contrario, recomienda que debe crear una a través de página web o en su equipo móvil. Sugiere revisar el centro de [ayuda de Google](#)

- Si tiene una cuenta creada, **verifica con el cliente los pasos correctos** de acuerdo al acordeón de ¿CÓMO DESCARGAR Y/O ACTUALIZAR UNA APLICACIÓN DESDE EL DBOX SMART?, con el fin de guiar su asociación.
- Si cliente insiste, que no tiene capacidad de realizar dicha configuración en su Dbox Smart, ya sea por su edad u otra condición.

Informa lo siguiente:

"xxxxx, te informo que derivaremos a un especialista a tu domicilio, el cual colaborará en la gestión solo para este efecto. Recuerda, no entregar usuario ni contraseñas dado que son de uso confidencial, además dejamos en claro que no podemos intervenir tu cuenta, aunque con mucho gusto te orientaremos"

Ingresar una Reparación técnica, para ello, [pincha aquí](#).

Usa el comentario de @Ayudante OTTS

Importante: Sí cliente insiste, que no tiene capacidad de realizar dicha configuración en su Dbox Smart, ya sea por su edad u otra condición. Realiza el ingreso de una reparación técnica, esta acción es exclusiva para este caso en particular.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

La aplicaciones de streaming solo se encuentran en los planes de televisión . Esta afirmación es:

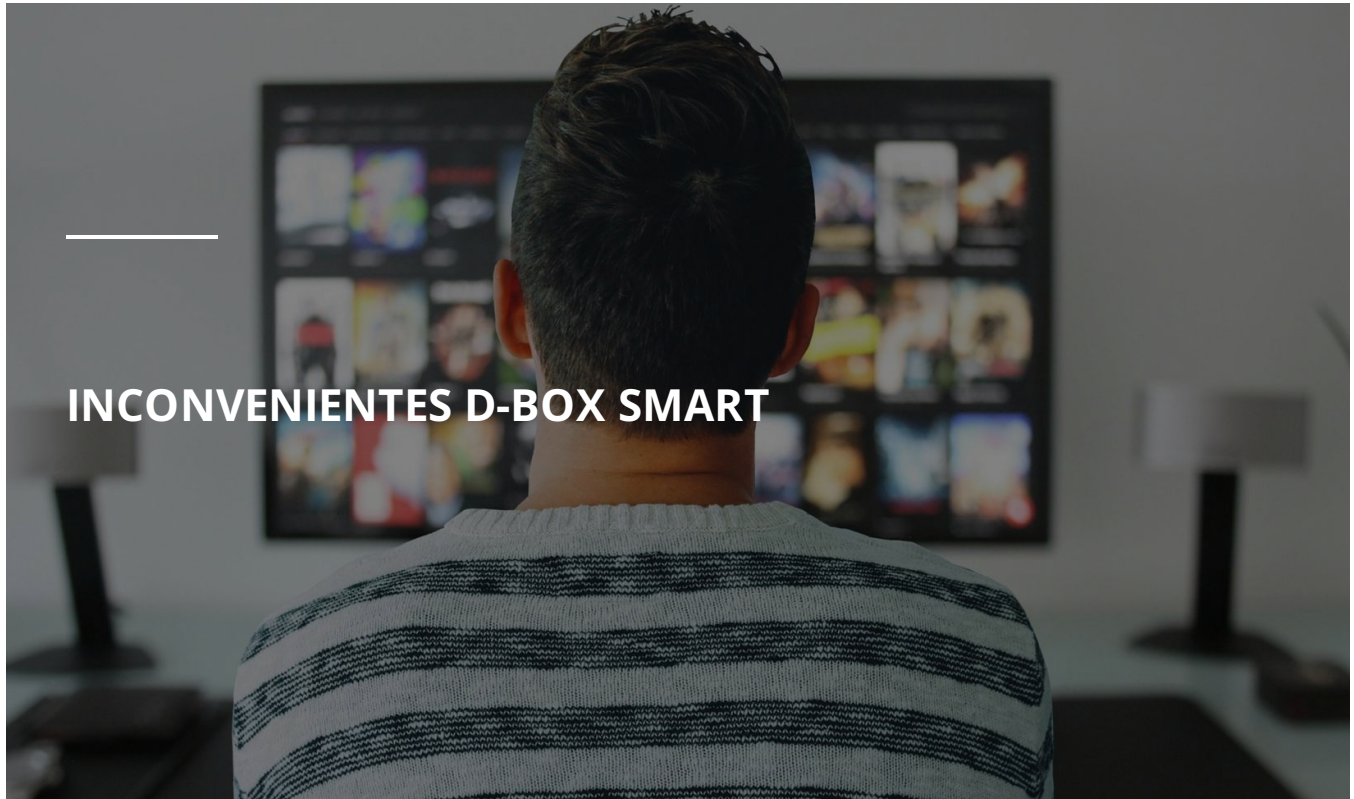
☐

Falsa

☐

Verdadera

SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES D-BOX SMART



INCONVENIENTES D-BOX SMART

CONTEXTO

La gestión de inconvenientes con el d-BOX Smart corresponde a una serie de pruebas y revisiones las cuales ayudaran a realizar un diagnóstico exhaustivo del caso. En esta edición del desafío conoceremos algunos errores que el cliente puede presentar

DEBES SABER

- La red **FTTH** sólo es **compatible con DBOX SMART**
- La red **HFC** es compatible con **Dbox Smart y con otros modelos de Dbox**, por ejemplo HD, PRO, SD, entre otros.
- 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)
- Esta atención se puede dar a **Titular o usuario**, con excepción de la entrega del **PIN Compras/Parental y saldo VOD que se debe dar solo al titular de la cuenta.**
- 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.
- **Contenido lineal:** Programación de televisión en vivo.
- **Contenido no lineal:** Programación de VTR+ o Replay.

IMPORTANTE

Estos **clientes podrán ser identificados en el Workspace** a través de la información adicional como **"Cliente OFT IPTV/FTTH"**.

INCONVENIENTES D-BOX SMART

REVISAR SERVICIO DE INTERNET

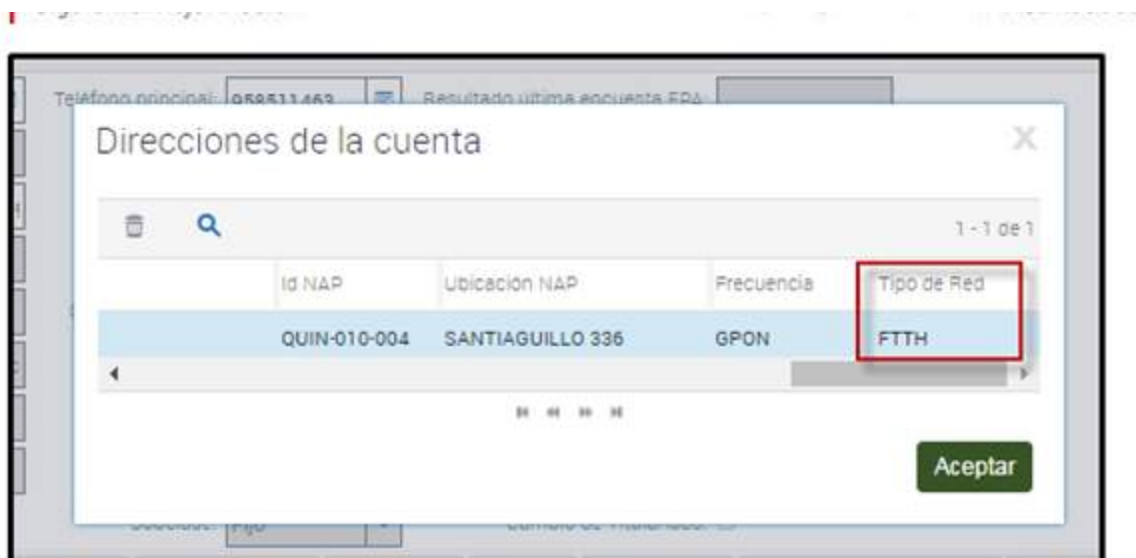
IDENTIFICAR TIPO DE RED

1. Identificar qué **tipo de red** posee el cliente. [VER TIPO DE RED FTTH O 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 PASO 6, has la revisión hasta el paso de verificar la compatibilidad del cable modem (HFC) u ONT (FTTH) con la velocidad contratada.

[INCONVENIENTES INTERNET - 7 PASOS](#)

[INCONVENIENTES INTERNET RED FTTH - 7 PASOS](#)



IP DBOX SMART

Solicita al cliente la **IP de su Dbox Smart**, para obtenerla indicar al cliente realizar los siguientes pasos:

Ingresa a BEC para ver la IP

1. En Smart Wifi lo pegamos en el buscador e ingresamos en la opción **"DISPOSITIVOS"**
2. Buscamos la **IP del Dbox Smart** que estamos revisando en las conexiones del Modem puedes verificar con Smart WIFI el método de conexión:

- Wifi
- Extensor Wifi
- Conexión por Cable en la sección "Dispositivos No Wifi" (al final de la pagina)

Si no se encuentra el dispositivo dentro de estas conexiones, significa que no está conectado en la red VTR. Consultamos si cliente está en su domicilio, si esta deberás guiarlo para conectarlo a la red VTR Wifi te puedes apoyar en el acordeón CONECTAR DBOX SMART A WIFI de la publicación en Clave.

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 D4:1243:F1:3F:E2

Interfaces

2.4GHz

SSID LIB-9746069

Canal 1 (20 Mhz)

Velocidad max. medida N/A

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

DBOX CONECTADO POR CABLE

- Solicitar al cliente **revisar estado y conexión del cable RJ45** (cable de RED) entre el d-box y el Cable Modem o Gateway según el tipo de red.
- Si **no está bien conectado**, solicitar al cliente conectarlo correctamente
- Si **está bien conectado y el inconveniente persiste**. Valida si en PRODUCTOS INSTALADOS aparece el botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA en VERDE.
- Si es así, realiza un cambio de tecnología, revisando la publicación [Cambio de Tecnología a Fibra Óptica.](#)

Si no tiene el botón habilitado, ingresa una reparación técnica.

- Tipo: Televisión
- Área: Reparación técnica
- Sub Área: Sin Señal

Si el inconveniente continua, orientar a cliente conectar el Dbox a Wifi

CONECTAR DBOX SMART 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
 3. Revisar redes disponibles y seleccionar red VTR para conectarse a internet del domicilio, ingresando la contraseña correspondiente.
- NO conectar a una red Guest (de invitados) que tienen habilitados algunos gateway.



DBOX CONECTADO POR WIFI

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

- Si están unificadas avanzamos al paso 2.
- Si están separadas recomendar al cliente unificar las bandas aplicando los siguientes pasos:
 - Para unificarlas entramos a “administrar credenciales”
 - 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”.
 - Si se deshabilita, se debe informar al cliente, que debe reconectar sus d-box con la nueva password.

2. Identificar el Dbox Smart con su IP en la lista de dispositivos

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

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

5. Si los niveles son ≥ 100 revisar niveles históricos, para ello se debe seleccionar el Dbox Smart 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

6. Si al menos 2 de 3 días, la conexión del dispositivo es ≥ 100 se debe realizar Reboot del Dbox Smart desde BEC, caso contrario avanzar al punto 8.

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

8. Revisar que el Dbox está conectado a la red 2,4 Ghz o 5 Ghz (ver en columna Interfaz

9. Si el Dbox Smart se encuentra conectado a la red 2.4 Ghz realizamos un Reboot al dispositivo desde BEC. En caso que el equipo esté conectado a la red 5 Ghz debes continuar las revisiones en el paso 13.

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.

11. Si el cliente Acepta el extensor adicional, se debe ingresar Extensor con oferta de instalación gratis y mensualidad 50%. Si tienes dudas de cómo realizarlo te puedes apoyar en la publicación [VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO \(SVA\) FIJOS](#)

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 Smart.

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
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)
15. Si al menos 2 a 3 días los niveles Históricos de RSSI son ≥ -70 realiza un Reboot desde BEC al dbx, de persistir los inconvenientes revisar los Errores Dbox Smart y realizar el proceso según corresponda.
16. En caso que los niveles Históricos de RSSI fueran de < -70 sugerir la instalación de un extensor wifi

EXTENSOR SMART PLUG —

1. Para revisión de conexiones de extensor wifi y autoinstalación dependiendo del tipo de red HFC o FTTH, revisa el apartado de Extensor Smart Plug de las publicaciones de clave. revisa paso 1 y 2 en apartado EXTENSOR SMART PLUG en las siguientes publicaciones según corresponda al tipo de red de cliente.

INCONVENIENTES INTERNET RED FTTH - 7 PASOS

INCONVENIENTES INTERNET - 7 PASOS

2. identificar el Dbox Smart con su IP en la lista de dispositivo
3. Revisar en "Tiempo real", parámetros de "Velocidad" en Lista de Dispositivos Conectados, si el parámetro de velocidad del Dbox Smart es mayor o menor a 100
4. Si los niveles de velocidad son < 100 continua la revisión en el paso 8 con la revisión del RSSI.
5. Si los niveles son ≥ 100 revisar niveles históricos, para ello se debe seleccionar el Dbox Smart 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
6. Si al menos 2 de 3 días, la conexión del dispositivo es ≥ 100 se debe realizar Reboot del Dbox Smart desde BEC, caso contrario avanzar al punto 7
7. Verificar con el cliente si persiste el problema, si es así le consultamos el código de error para revisar el problema en particular.

- 8.** Revisar que el Dbox está conectado a la red 2,4 Ghz o 5 Ghz (ver en columna Interfaz)
Si está conectado a la red 5 Ghz debes continuar la revisión en el paso 12
- 9.** Si el Dbox Smart se encuentra conectado a la red 2.4 Ghz realizamos un Reboot al dispositivo desde BEC.
- 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.
- 11.** Si el cliente Acepta el extensor adicional, se debe ingresar Extensor con oferta de instalación gratis y mensualidad 50%. Si tienes dudas de cómo realizarlo te puedes apoyar en la publicación VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO (SVA) FIJOS
- 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 Smart.
- 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
- 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)
- 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 Dbox Smart y realizar el proceso según corresponda.
- 16.** En caso que los niveles Históricos de RSSI fueran de < -70 sugerir la instalación de un extensor wifi

ERRORES D-BOX SMART

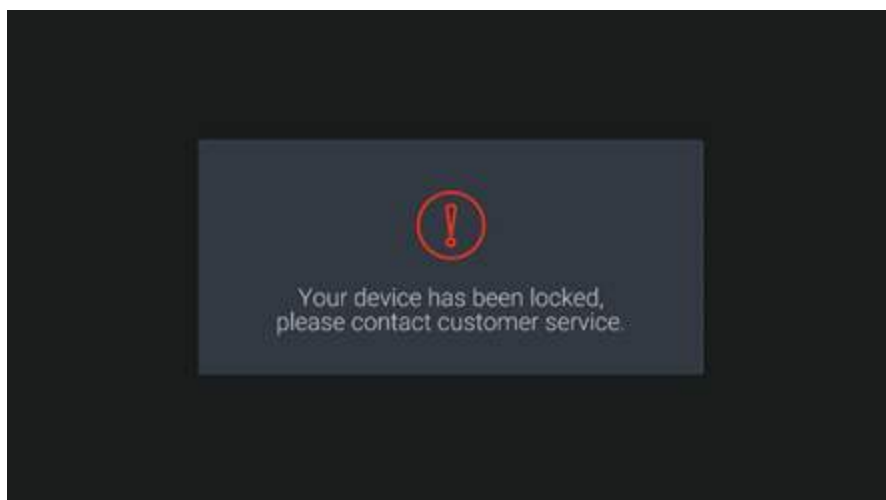
IMPORTANTE

Todos los errores se deben informar con el **símbolo #**.

MENSAJE PANTALLA BLOQUEADA

Cliente llama porque que alguno de sus decodificadores aparece mensaje pantalla bloqueada

- Revisa la publicación [MENSAJE DE BLOQUEO DBOX SMART](#)



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.

¡IMPORTANTE!

El resultado del buen funcionamiento o no del Replay TV en la señal "Canal 13" debes informarlo cuando escalas al BO.

3. Escalar inconveniente a BO a través de Web de escalamiento con los siguientes datos:
Completar los campos seleccionables: Proveedor, Plataforma, Localidad, nodo y subnodo.

- Rut cliente
- Localidad: Según cuenta de servicio

- Servicio: Dbox Smart
- Casuística: Dbox Smart seguimiento
- Resultado de prueba en señal de "Canal 13": Funciona o no funciona
- 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 habla
- http://172.17.102.170/diferido/ingreso_konecta.php
- http://172.17.102.170/diferido/ingreso_atento.php

SCRIPT

"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".

Registro de Atención		
Rut Cliente Ingrese Rut	Proveedor Seleccione una opción	Plataforma Seleccione una opción
Localidad Seleccione una opción	Nodo Ingrese Nodo	Subnodo Ingrese Subnodo
Servicio Dbox Smart	Casuística Dbox Smart seguimiento	
Observaciones 		

V548 - ERROR DRM NO SE PUEDE REPRODUCIR AHORA

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

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

2. Realizar Reboot

- Ingresar a BEC y seleccionar REEBOT en el decodificador 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.

- Debes confirmar con el cliente si la caja se está reiniciando, si no es así, solicitar al cliente desenchufar y volver a enchufar el decodificador.

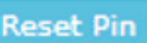
3. Validar con cliente si problema persiste.

4. **Si problema persiste**, escalar inconveniente a BO a través de Web de escalamiento con los siguientes datos:

- Completar los campos seleccionables: Proveedor, Plataforma, Localidad, nodo y subnodo.
- Rut cliente
- Localidad: Según cuenta de servicio
- Servicio: Dbox Smart
- Casuística: Dbox Smart seguimiento
- 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.
- http://172.17.102.170/diferido/ingreso_konecta.php
- http://172.17.102.170/diferido/ingreso_atento.php

INFORMA

"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".

Estado Set Top box	 - Conectado a la Red
Marca - Modelo	SEI Robotics - eSTREAM4K2x2
Nº de Serie	E22CGR204716317
MAC Address	
Tipo	d-BOX Smart II
Tecnología	ALTA
Reboot	
Reset Pin	

V479-V511 EL DISPOSITIVO NO ESTÁ 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 Dbox Smart** 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 solicitud de servicio de reparación técnica

- **Tipo:** Televisión
- **Área:** Reparación técnica
- **Subárea:** Dbox no enciende
- **DESCRIPCIÓN:** Descuadratura de material

Informa

"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:

"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."

4. Si el **n° de serie coincide**, realiza un **reset Refresh** "Refresh Programación Todas las Plataformas"

5. Luego, **debes realizar un REEBOT**. Ingresa a BEC y seleccionar REEBOT en el decodificador 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.

6. Debes confirmar con el cliente **si la caja se está reiniciando**, si no es así, solicitar al cliente desenchufar y volver a enchufar el decodificador.

7. Confirma con el cliente **si ahora es posible reproducir el contenido**

8. En caso **que aún no pueda visualizar el contenido**, escala el inconveniente a BO a través de Web de escalamiento con los siguientes datos:

Completar los campos seleccionables: Proveedor, Plataforma, Localidad, nodo y subnodo.

o Rut cliente

o Localidad: Según cuenta de servicio

o Servicio: Dbox Smart

o Casuística: Dbox Smart seguimiento

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

- http://172.17.102.170/diferido/ingreso_konecta.php

- http://172.17.102.170/diferido/ingreso_atento.php

SCRIPT

"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".

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

2. Ingresar a **BEC y seleccionar REEBOT** en el decodificador 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.
- Debes confirmar con el cliente si la caja se está reiniciando, si no es así, solicitar al cliente desenchufar y volver a enchufar el decodificador.
- Confirma con el cliente si tiene señal de televisión. Si no tiene, generar una reparación técnica a terreno

INFORMA

"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:

"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."

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

- TIPO: Televisión
- **ÁREA:** Reparación Técnica
- **SUBAREA:** Sin Señal
- **DESCRIPCIÓN:** Código de error, pruebas realizadas, información entregada

3. Si la **actividad de Reboot soluciona**, se debe:

INFORMA

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

Despedida

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

Estado Set Top box	 - Conectado a la Red
Marca - Modelo	SEI Robotics - eSTREAM4K2x2
Nº de Serie	E22CGR204716317
MAC Address	
Tipo	d-BOX Smart II
Tecnología	ALTA
Reboot	
Reset Pin	

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** de este procedimiento
2. En **caso de no resolver, escalar inconveniente a BO** a través de Web de escalamiento con los siguientes datos:

- Completar los campos seleccionables: Proveedor, Plataforma, Localidad, nodo y subnodo.
- Rut cliente
- Localidad: Según cuenta de servicio
Servicio: Dbox Smart
- Casuística: Dbox Smart seguimiento
- Observaciones: Incluir el error específico que le aparece al cliente en pantalla. Ej.: Error #XXX + contexto de la falla del cliente

http://172.17.102.170/diferido/ingreso_konecta.php

http://172.17.102.170/diferido/ingreso_atento.php

INFORMA:

"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".

Registro de Atención

Rut Cliente Ingrese Rut	Proveedor Seleccione una opción	Plataforma Seleccione una opción
Localidad Seleccione una opción	Nodo Ingrese Nodo	Subnodo Ingrese Subnodo
Servicio Dbox Smart	Casística Dbox Smart seguimiento	
Observaciones		

V207 - VOD_NAME NO AUTORIZADO

Contexto del error: Es un inconveniente puntual de un cliente que impacta la compra de contenido VOD pagado.

Falla del cliente: Aparece al cliente el error en pantalla V207

1. Ingresar a BEC para revisar el saldo que tiene el cliente.

- En caso que el saldo esté en \$0, o sea inferior al costo de la compra que desea hacer el cliente, realiza una recarga de saldo en el campo VOD Recarga de saldo Dbox Smart

IMPORTANTE

La recarga de saldo se realiza sólo con el titular de la cuenta.

Si soluciona:

INFORMA

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

Despedida

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



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

1. Consulta al cliente cuál el Dbox que presenta el inconveniente y realiza nuevamente las revisiones del acordeón

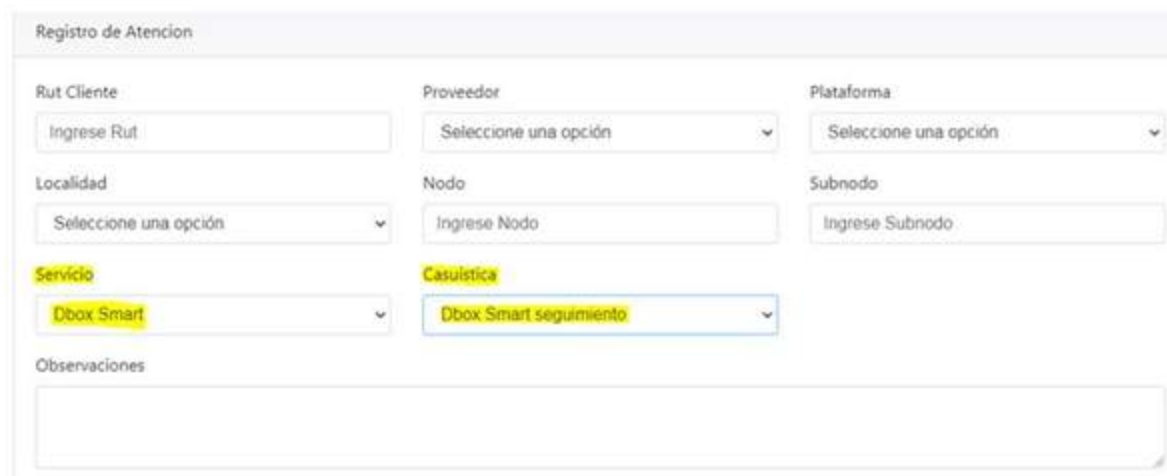
- Si problema persiste, escalar inconveniente a BO a través de Web de escalamiento con los siguientes datos:
 - Completar los campos seleccionables: Proveedor, Plataforma, Localidad, nodo y subnodo.
 - Rut cliente
 - Localidad: Según cuenta de servicio
 - Servicio: Dbox Smart
 - Casuística: Dbox Smart seguimiento
 - Observaciones: Incluir el error específico que le aparece al cliente en pantalla. Ej.: Error #C611 + contexto de la falla del cliente

http://172.17.102.170/diferido/ingreso_konecta.php

http://172.17.102.170/diferido/ingreso_atento.php

INFORMA:

“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”.



Registro de Atención

Rut Cliente Ingrese Rut	Proveedor Seleccione una opción	Plataforma Seleccione una opción
Localidad Seleccione una opción	Nodo Ingrese Nodo	Subnodo Ingrese Subnodo
Servicio Dbox Smart	Casística Dbox Smart seguimiento	
Observaciones		

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

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

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

Realizar re-aprovisionamiento.

Si cliente tiene un d-box Smart se debe **realizar Refresh de paquetes para regularizar su servicio.**

1. Seleccionar equipo y luego presionar el botón **reset/refresh.**

2. En la ventana emergente seleccionar **opción de “Refresh Programación Todas las Plataformas”** y luego presionar “aceptar”.

3. Si la **actividad de Refresh es fallida**

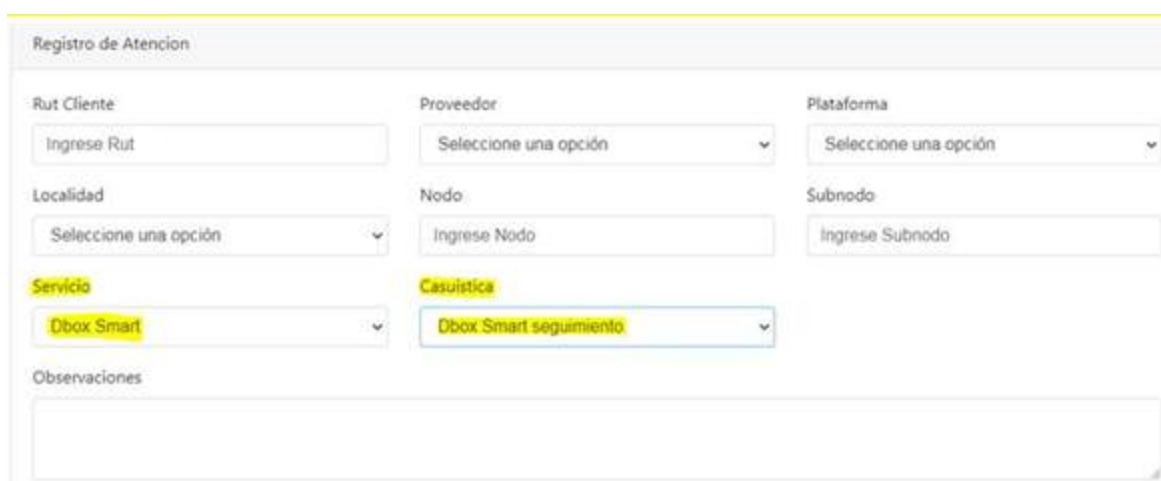
- Si la actividad de **Refresh es exitosa**, ahora el ejecutivo debe realizar un **Reboot desde BEC.** Para esto, ingresar a BEC y seleccionar REEBOT en el decodificador que presenta el inconveniente.
- Esta acción hará un reinicio remoto del decodificador (apagar y encender), y debería tardar en promedio 1 minuto y 30 segundos. Se debe esperar en línea.
- Debes confirmar con el cliente si la caja se está reiniciando, si no es así, solicitar al cliente desenchufar y volver a enchufar el decodificador.
- Confirma con el cliente si tiene señal de televisión. Si no tiene, generar una reparación técnica a terreno

Si la actividad de Reboot no soluciona el problema y la falla se mantiene **escala inconveniente a BO** a través de Web de escalamiento con los siguientes datos:

- Proveedor, Plataforma, Localidad, nodo y subnodo.
- Rut cliente
- Localidad: Según cuenta de servicio
- Servicio: Dbox Smart
- Casuística: Dbox Smart seguimiento
- Observaciones: Incluir el error específico que le aparece al cliente en pantalla. Ej.: Error #V411 + contexto de la falla del cliente + el canal afectado.

http://172.17.102.170/diferido/ingreso_konecta.php

http://172.17.102.170/diferido/ingreso_atento.php



Registro de Atención

Rut Cliente: Ingrese Rut	Proveedor: Seleccione una opción	Plataforma: Seleccione una opción
Localidad: Seleccione una opción	Nodo: Ingrese Nodo	Subnodo: Ingrese Subnodo
Servicio: Dbox Smart	Casuística: Dbox Smart seguimiento	
Observaciones: 		

V411 - CONTENIDO NO SE PUEDE REPRODUCIR AHORA

1. Realiza la revisión de Internet de esta misma publicación
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 desde BEC** y seleccionando REEBOT en el decodificador 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 no es así, solicitar al cliente desenchufar y volver a enchufar el decodificador.

Si el inconveniente **no se soluciona o no puede reproducir los contenidos solicitados, escala inconveniente a BO** a través de Web de escalamiento con los siguientes datos:

- Proveedor, Plataforma, Localidad, nodo y subnodo.
- Rut cliente
- Localidad: Según cuenta de servicio
- Servicio: Dbox Smart
- Casuística: Dbox Smart seguimiento
- Observaciones: Incluir el error específico que le aparece al cliente en pantalla. Ej.: Error #V411 + contexto de la falla del cliente + el canal afectado.

http://172.17.102.170/diferido/ingreso_konecta.php

http://172.17.102.170/diferido/ingreso_atento.php

INFORMAR

"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".

Estado Set Top box	 - Conectado a la Red
Marca - Modelo	SEI Robotics - eSTREAM4Kx2
Nº de Serie	E22CGR204716317
MAC Address	
Tipo	d-BOX Smart II
Tecnología	ALTA
Reboot	
Reset Pin	



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



Recuerda que para continuar, tienes que revisar los contenidos

REPARACIONES TÉCNICAS



INGRESO SOLICITUD

ALCANCE

- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular del servicio, por un tercero o Usuario del servicio
- Aplica para clientes Residencial y Negocios. Ambos tienen los mismos bloques horario para visitas técnicas.

- **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 como ver el tipo de red del cliente puedes revisar [VER TIPO DE RED FTTH O HFC](#)

DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA PRECONDICIONES
• Si corresponde ingresar Solicitud de Servicio para Visita técnica, previamente se debe revisar si existe FEN en BEC, para corroborar que el cliente no está con Falla Masiva. Si tiene FEN, debes informar al cliente: ◦ <i>"Sr(a) XXX, Actualmente existen inconvenientes en el funcionamiento de los servicios en su sector. Nuestro equipo ya se encuentra trabajando para solucionar esta dificultad hoy/el día XX a las XX:XX hrs. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar".</i> • Para casos reiterados, se debe ofrecer agenda a partir del día siguiente de la atención. Ejemplo: cliente se contacta hoy a las 10:00 AM ejecutivo puede ofrecer agenda desde mañana a las 10:00 AM (sujeto a disponibilidad del cliente y agenda en ANDES). • Para casos que no son reiterados recuerda siempre ofrecer la agenda más cercana, si al cliente no le acomoda, agendar de acuerdo a su disponibilidad. • Si se ingresa una visita a terreno, NO se debe indicar al cliente lo que el técnico hará, ya que es él quien define la mejor forma de solucionar el caso de acuerdo al diagnóstico realizado en el domicilio • Una Solicitud de Servicio con Reparación Técnica puede ser "Reagendada" a solicitud expresa del cliente. • Si a causa del inconveniente técnico, el cliente desea dejar un reclamo, se debe intentar dar solución en primer lugar con la atención o la solicitud de servicio respectiva. Una vez finalizado el procedimiento, se debe convertir la solicitud ingresada en reclamo si el cliente aún desea ingresarlo. • Siempre se debe respetar el agendamiento que entrega el sistema, procurando que sea lo antes posible. • Si ya existe una SS DE REPARACIÓN que se encuentra en estado ABIERTA, debe ser derivada al supervisor quien puede reagendarla, asignar a otro usuario y continuar con la actividad • El servicio Asistencia VTR está disponible únicamente para clientes Residenciales. La EXCEPCIÓN es para clientes que siendo residenciales tienen Asistencia VTR y luego migran su		

servicio a Negocios, ya que estos lo mantienen.

- De manera aleatoria en las visitas técnicas, **se están realizando revisiones por parte de un supervisor o auditor técnico** (de forma remota o presencial) a las distintas conexiones dentro del domicilio del cliente para asegurar el correcto funcionamiento de los servicios.
- **No se debe ingresar una reparación técnica si es que el cliente posee su servicio suspendido por morosidad o solicitó suspensión transitoria**
- **No se debe ingresar una reparación técnica, si el cliente ya posee otra reparación ingresada con anterioridad en la misma cuenta de servicio y que esta se encuentre en estado Abierta.**
- **CLIENTES NEGOCIOS**
 - Todos los clientes Negocios que poseen direcciones con la marca B2B poseen agenda de visita técnica AM/PM, es decir, si el cliente contacta en la mañana (TRAMO AM hasta las 14:00 hrs.) se le deberá agendar en el bloque PM del mismo día. O en caso contrario, si el cliente nos contacta en el bloque PM (Hasta las 23:59 hrs.), se deberá agendar la visita técnica AM del día siguiente

DEBES SABER

INDAGA

VERIFICA PRECONDICIONES

- ¿Qué servicio está presentando el inconveniente?
- ¿Desde cuándo presenta el inconveniente?
- ¿Ya solicitó esta reparación anteriormente?

DEBES SABER

INDAGA

VERIFICA PRECONDICIONES

IMPORTANTE:

¡TE RECORDAMOS QUE, LA ACTUALIZACIÓN DE DATOS PERMITIRÁ ENVIAR INFORMACIÓN SOBRE LA VISITA TÉCNICA YA PROGRAMADA!

1. **Validar los datos del cliente:** RUT, Dirección, numero de contacto, si necesitas actualizar o modificar los datos del cliente puedes revisar [Revisa el procedimiento de "MODIFICACIÓN DE DATOS"](#)

2. **Revisar que los servicios se encuentren ACTIVOS o SUSPENDIDOS.** Apóyate en la publicación [ESTADO DEL SERVICIO.](#)

- Si el servicio se encuentra **SUSPENDIDO** por mora, se debe informar al cliente que se podrá entregar soporte una vez que se regularice la cuenta y el servicio vuelva a estar activo.
- Si está suspendido voluntariamente, se debe esperar hasta la fecha de Reanudación acordada.

3. **Revisar si el cliente es un caso "reiterado".** Ir a actividades y revisar si dentro de los últimos 60 días, existe una actividad del tipo "REITERADO".

INGRESO DE REPARACIÓN TÉCNICA

INGRESO —

1.1. Seleccionar cuenta de servicio donde cliente tiene instalado los productos.
Corroborar que aparezcan los servicios en **"Productos instalados"**

1.2. En vista 360 pinchar pestaña **JERARQUIA DE CUENTAS** y dentro de panel JERAQUÍA DE CUENTAS pinchar el N° de la cuenta de "servicio" correspondiente al domicilio afectado.

1.3. Luego presionar pestaña **"SOLICITUDES DE SERVICIO"**

1.4. Una vez dentro del panel solicitudes de servicio presionar el **botón +**

1.5. En el casillero **"Activo"** seleccionar el servicio afectado

1.6. Escoger el TIPO de la solicitud de entre:

- Telefonía Fija
- Internet
- Cuenta
- Telefonía Móvil
- Reposición por Robo
- Televisión
- Carrier

1.7. En ÁREA seleccionar **REPARACIÓN TÉCNICA.**

1.8. En **SUBÁREA**, debe ser elegida según el **DIAGNOSTICO TÉCNICO** previamente realizado

1.9. En campo **"DESCRIPCIÓN"** completar con los siguientes datos:

- Inconveniente detectado
- Pruebas realizadas
- Información entregada
- Celular de contacto de quien recibirá el técnico en el domicilio
- Si posee Asistencia VTR

1.10. Una vez completados los campos, pinchar botón guardar

1.11. Automáticamente se desplegará el agendamiento disponible, en donde se debe coordinar con el cliente el día y el bloque horario de la visita.

- Si necesitas cancelar, se debe presionar el botón VOLVER para ir a la vista 360.
- Siempre revisar que la solicitud quede agendada. Si la solicitud de servicios queda con el agendamiento pendiente, esto será notificado a través de una "ALARMA" dentro de 1 hora a la jefatura del usuario que ingreso dicha solicitud, en caso de no resolverse, seguirá escalando a un nivel superior cada 1 hora. Dicho pendiente lo podemos ir revisando en la "SECCIÓN DE ACTIVIDADES".

IMPORTANTE

Si aparece la siguiente alerta: "NO SE HA PODIDO OBTENER LA CAPACIDAD DE AGENDAMIENTO, FAVOR REINTENTAR", el ejecutivo deberá:

- Aceptar el mensaje de alerta.
- En el campo INICIO MÁS TARDÍO, pinchar el botón calendario
- Elegir una fecha mayor a 15 días. Esto es con la finalidad que en la Consulta Agendamiento muestre un agendamiento mayor a 7 días.
- Pinchar el botón TERMINADO.
- Volver al campo de agendamiento y seleccionar el bloque horario según la capacidad disponible.

Si te el mensaje "No se ha podido obtener la capacidad de agendamiento, favor de reintentar", debes realizar lo siguiente, según la plataforma que estas atendiendo

CALL CENTER VOZ: Debes transferir de forma asistida a la plataforma de ORDENES PENDIENTES (OO. PP) donde van a coordinar en línea con el cliente el horario de visita.

"Sr. XXXX lo voy a transferir con un especialista que va a coordinar con Ud. El horario de su visita técnica."

WHATSAPP: Debes transferir a Nivel 2 para coordinar con el cliente el horario de visita.

"XXXX serás atendido por un especialista con el que coordinaras tu visita técnica"

SUCURSALES Y NO VOZ:

Enviar correo a escalamientosoprotea@clarovtr.cl con el siguiente detalle: RUT/N° de pedido o SS/COMUNA/TIPO DE PEDIDO (VENTA, REPARACION, MODIFICACION, etc. Y adjuntar print del error

Debes realizar el seguimiento a este caso, contáctate con el cliente para informarle la respuesta a su requerimiento una vez que el equipo de escalamiento te responda el mail que enviaste.

"Sr XXX. Le pido disculpas, pero por ahora no podré entregar el día y horario de su visita por un inconveniente en el sistema, su caso fue escalado y me estaré contactando con usted una vez que el área encargada de gestionar estos casos nos entreguen una respuesta."

El horario de respuesta del correo escalamientosoprotea@clarovtr.cl es:

- Lunes a sábado de 9:00 a 19:00 hrs.
- Casos fuera de horario serán respondidos al día siguiente.
- Casos escalados el día domingo, serán respondidos el Lunes AM

REAGENDAR SOLICITUDES DE SERVICIO TÉCNICO

DEBES SABER

INFORMA

- El Reagendar **se debe gestionar sobre una reparación técnica en estado Abierta** antes de realizarse la visita técnica, también se puede hacer dentro del bloque horario de la visita, siempre y cuando su estado sea Abierta y hasta una hora antes del comienzo del bloque horario original.
- El reagendamiento **genera una nueva actividad**, por tanto, no registra historial de las veces en que se ha reagendado.
- Una vez Reagendada la **solicitud de servicio no puede volver al agendamiento anterior** si este ya se encuentra sin capacidad técnica en el bloque.
- El procedimiento de **"CONVIVENCIA DE ÓRDENES"** indica la compatibilidad de este con otros requerimientos.
- **Los clientes no tienen disponible la funcionalidad de reagendar visita técnica a través de la Sucursal Virtual**

INDAGA

- ¿Cuál es el motivo por que desea reagendar la visita?
- ¿Tiene algún horario o día pensado para la visita?

DEBES SABER

INFORMA

"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."

Le recordamos que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos."

SI EL CLIENTE CONSULTA SI LA VISITA TIENE COSTO, INFORMAR:

Sin Asistencia VTR:

"Te informo que sólo en el caso que el equipo o cableado interno de su hogar tengan daños por accidentes domésticos o manipulación, esta visita técnica tendrá un cobro de \$20.000"

Con Asistencia VTR:

"Te informo que su visita técnica no tiene costo ya que Ud. tiene contratado el servicio de Asistencia VTR el cual cubre daños a los equipos y cableado interno"



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO



POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Atender casos cuando el cliente solicita que se le descuente de su cuenta el monto correspondiente a un período sin servicio, ya sea por una falla masiva o por un inconveniente particular del domicilio.
-

DEBES SABER

- Esta atención se puede entregar al **titular o tercero usuario del servicio**
- En la observación obligatoria, registra **#DIASSINSERVICIO + el motivo** del ajuste.
- En el sub-motivo de ajuste **SIEMPRE** debes seleccionar **“COBRO DÍAS SIN SERVICIO”**
- Si Cliente consulta por descuento, posterior a la solución de una falla masiva se debe informar que su caso será revisado por un área especialista y en caso de corresponder descuento, se verá reflejado en su próxima boleta.

IMPORTANTE

VERIFICA

- **Para casos de clientes que desconectaron sus servicios y no se les alcanzó a hacer la devolución regulatoria de días sin servicio**, se les envía un mail para dar aviso que dicha devolución se realizará a través de un vale vista.
- Si quieres **ver el mail que reciben los ex clientes**, pincha [AQUÍ](#).
 - Puedes revisar los clientes y ex clientes que recibieron el mail con la devolución de su vale vista en las siguientes bases
 - [CLIENTES](#)
 - [EX CLIENTES](#)

IMPORTANTE

VERIFICA

- Revisar las actividades de **“Llamada Entrante”** en la vista de la **CUENTA DE SERVICIO** correspondiente al domicilio por el que el cliente nos contacta, poniendo atención a la **“Fecha Inicio”** y su **“Razón”**
- Revisa las **Solicitudes de Servicio de Reparación técnica** desde la vista de la **CUENTA DE SERVICIO** asociada a la dirección por la que el cliente nos contacta, poniendo atención a la **“Fecha de Creación”**.
- **Verifica si cliente se encuentra en falla masiva.** Revisa la publicación DIFICULTAD DE SERVICIO DETECTADA (FALLA MASIVA HFC)
 - Si cliente se encuentra con falla masiva se debe informar hora de solución que entrega la FEN.

Actividades					
Fecha Inicio	Tipo	Estado	Razón	Detalle Razón	
18/03/2021 21:05:40	Llamada Entrante	Finalizada	Internet	Capacitación	
04/09/2018 00:38:44	Llamada – Saliente	Finalizada	Internet	Agendamiento	
04/09/2018 00:30:42	Terreno	Cancelada			
04/09/2018 00:30:15	SMS – Saliente	Pendiente	Outbound	SMS - Saliente	
04/09/2018 00:30:01	Resolución	Finalizada			

GESTIÓN

CLIENTE SE ENCUENTRA ACTUALMENTE SIN SERVICIOS

1. Aplica el procedimiento de inconvenientes de servicios correspondiente a lo que indica el cliente.

- Si no pudiste solucionar el inconveniente del cliente informa que el descuento, de corresponder, se realizará en la siguiente boleta, una vez que el técnico haya resuelto el inconveniente presentado.

INFORMA:

VOZ	NO VOZ
<i>"Sr. XXX, una vez que el técnico reestablezca el funcionamiento de sus servicios, se realizarán los descuentos legales correspondientes; estos pueden verse reflejados en su próxima o subsiguiente boleta"</i>	<i>"XXX, una vez que el técnico reestablezca el funcionamiento de tus servicios, se realizarán los descuentos legales correspondientes; estos pueden verse reflejados en tu próxima o subsiguiente boleta"</i>

CLIENTE ESTUVO SIN SERVICIOS

PASO 1

1. Verifica si **en la boleta actual o a facturar viene el descuento legal** correspondiente a días sin servicio.

Servicios Adicionales Televisión			
d-BOX HD		1-Oct/31-Oct	2.490
d-BOX HD		1-Oct/31-Oct	2.490
Rentas Mensuales Premium			
Descuento HBO Pack \$-7.490	21/Abr/2020	1-Oct/31-Oct	0
HBO Pack 7.490	21/Abr/2020	1-Oct/31-Oct	0
Star Premium	12/Ene/2018	1-Oct/31-Oct	8.278
Otros Servicios y Cargos			
Descuento Primera Caja		1-Oct/31-Oct	-2.490
Descuento Star Premium Funcionario		1-Oct/31-Oct	-4.139
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión			6.629
Otros Cargos			
Descuento: Ley de Protec. al Consumidor TV Renta: 8278 Dias: 1			-276
Descuento: Ley de Telecom. Internet Renta: 20436 Dias: 1			-682
Asistencia VTR		1-Oct/31-Oct	2.197
Total Otros Cargos			1.239

PASO 2 —

2. En caso que no aparezca, **revisa en Cargos por Ítem, en el Perfil de facturación** si el descuento viene en la próxima boleta

! La descripción del concepto es **“Descuento Subtel Pack Fijo” o Indemnización Subtel Pack Fijo**; en el ejemplo se observa una indemnización y un descuento por -\$9.449 y -\$4.685 respectivamente

Cuenta:

11624927-8

Nombre:

PABLO ANDRES BONATI D

Cuenta de facturación:

63887960

Método de pago:

Medio Pago no C

Comentarios:

Principal:

☒

Tipo de factura:

Detalle

Soporte de factura:

Electrónico

Estado del perfil de facturación:

Activo

Refrescar

Saldo:

\$48.366

Ajustes/pagos no aplicados:

\$0

Disputas no resueltas:

\$0

Movimientos no facturados:

37.604

Facturas

Grupo de saldo

Uso sin facturar

Pagos

Ajustes

Documentos de cobro

Cargos por servicio

Cargos por ítem

	Descripción	Cargo	Descuento	Adeudado	
	Indemnización Subtel Pack Fijo	-\$9.449	\$0	-\$9.449	N
	Descuento Subtel Pack Fijo	-\$4.685	\$0	-\$4.685	N
	Descuento Multiservicio	-\$6.363	\$0	-\$6.363	N

PASO 3 —

Si el descuento **viene facturado o viene a facturar**, informa con el siguiente script :

VOZ	NO VOZ
<i>"Sr. XXX el descuento por tiempo sin servicio viene en su boleta [emitida] [próxima boleta] por un total de \$xxxxxx"</i>	<i>"XXX el descuento por tiempo sin servicio viene en tu boleta [emitida] [próxima boleta] por un total de \$xxxxxx"</i>

3. Si el descuento no está facturado en la boleta emitida ni tampoco viene a facturar continúa con el procedimiento.

GESTIÓN: Consulta al cliente si sus servicios funcionan con normalidad

CLIENTE CONTINUA CON INCONVENIENTES

CLIENTE ESTÁ OK CON SUS SERVICIOS

Debes aplicar el procedimiento correspondiente al inconveniente que indica el cliente e informar que si corresponde generar un descuento se aplicará en su próxima facturación.

CLIENTE CONTINUA CON INCONVENIENTES

CLIENTE ESTÁ OK CON SUS SERVICIOS

Debes consultar cuanto tiempo estuvo sin servicios y según lo que te indique debes aplicar el siguiente criterio para realizar la nota de crédito correspondiente.

MÁS DE 24 HORAS SIN SERVICIO	MENOS O IGUAL A 24 HORAS
Debes generar una nota de crédito de \$3.000	Debes generar una nota de crédito de \$1.000

Informa al cliente sobre la nota de crédito que realizarás según los días sin servicio.

Si el cliente **no está conforme con el monto indicado, debes ingresar una nota de crédito de \$5000**, indica que este monto es mayor al que se entrega generalmente por el descuento de días sin servicio.

- Si tienes dudas de como realizar una nota de crédito, puedes apoyarte con la publicación [AJUSTE](#)

Puedes apoyarte con el siguiente script:

VOZ

"Sr(a) XXXX, tras los inconvenientes que ha tenido con su servicio voy a generar una nota de crédito por \$5000 como compensación que se verá reflejado en su próxima boleta, este monto es mayor al que generalmente se descuenta por los días sin servicios."

NO VOZ

"XXXX, tras los inconvenientes que has tenido con tu servicio voy a generar una nota de crédito por \$5000 como compensación que se verá reflejado en tu próxima boleta, este monto es mayor al que generalmente se descuenta por los días sin servicios."



Para revisar más información ingresa [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

En el submotivo de ajuste SIEMPRE debes seleccionar "COBRO DÍAS SIN SERVICIO". Esta afirmación es:

☐ Verdadera

☐ Falsa

POLÍTICA DE VENTA DE SERVICIOS FIJOS



VENTA EN VIVIENDAS POSTERIOR A UNA DESCONEXIÓN VOLUNTARIA

CONTEXTO

Definir el correcto uso de las políticas de ventas asociadas a los productos fijos y que estén en concordancia con la normativa de la empresa.

Si deseas revisar los pasos para la acreditación de la venta y los criterios de visado, puedes acceder la publicación Visado de contratos, haciendo clic [AQUÍ](#).

- Desde el día viernes 01 de noviembre de 2024 comenzó a regir una nueva política en relación al ingreso de ventas en viviendas donde se ha generado una desconexión en forma voluntaria por el antiguo cliente.



La política es la siguiente:

En domicilios que se encuentren los servicios en estado ACT-ELI posterior al ingreso de una desconexión voluntaria, NO está permitido realizar ventas a un nuevo cliente (RUT distinto al que

realizó la desconexión) durante los primeros 10 días corridos desde el ingreso de la desconexión.

- **En caso que se ingresen ventas en este periodo, serán descomisionadas.**

VENTA EN VIVIENDAS POSTERIOR A UNA DESCONEXIÓN VOLUNTARIA

Desde el día viernes 01 de noviembre, comenzó a regir una nueva política en relación al ingreso de ventas en viviendas donde se ha generado una desconexión en forma voluntaria por el antiguo cliente.

La política es la siguiente:

NO está permitido realizar ventas en un domicilio que ha realizado una desconexión voluntaria durante los primeros 10 días corridos, desde el ingreso de dicha desconexión.

- ! En caso que se ingresen ventas en este periodo, serán descomisionadas.

PROCEDIMIENTOS DE VENTA

- Aplica para todos los canales de venta.
- La política aplica en el siguiente caso:
 - Domicilios donde se haya ingresado en Andes una desconexión voluntaria en los últimos 10 días.
 - Venta a un cliente distinto al que realizó la desconexión (RUT que desconecta NO es el mismo que contrata).
- Las ventas ingresadas inmediatamente posterior al ingreso de una desconexión voluntaria hasta 10 días corridos después serán descomisionadas.
- Se puede ingresar ventas a partir del día 11 desde el ingreso en sistema de una desconexión voluntaria. Por ejemplo, si una desconexión se solicitó el día 1-jun, se pueden ingresar ventas en el domicilio desde el día 12-jun.

Ingreso en sistema
de la desconexión



Fecha (ejemplo)	01-jun	02-jun	03-jun	04-jun	05-jun	06-jun	07-jun	08-jun	09-jun	10-jun	11-jun	12-jun
Días desde Dx	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Venta	✗ Venta sin comisión											✓ Venta OK

VERIFICA Y ANALIZA

1. Revisa si en el domicilio se ha ingresado una desconexión voluntaria en los últimos 10 días

- Revisa el procedimiento [VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA](#)

INFORMA

Script para cliente:

"Sr. XXX, por políticas comerciales de nuestra compañía no podemos ingresar ventas en este domicilio hasta el día "XX" (correspondiente a la fecha donde se cumplen los 10 días corridos)" dado que se encuentra en curso una desconexión solicitada por el antiguo titular".

REGISTRA

Tipificar correctamente el contacto de la atención.

Atención Outbound → Campañas → Venta/Cotización/Portabilidad

Incluir siempre en la observación:

- Nombre y Rut de la persona que atendemos
- Motivo llamada/atención

- Información entregada
- Gestión realizada

POLÍTICA DE INGRESO DE VENTAS EN RED HFC SOBRE VIVIENDA CON FACTIBILIDAD RED NEUTRA

POLÍTICA

CONSIDERACIONES

- Desde el día miércoles **01 de enero de 2025** comenzó a regir una **nueva política en relación al ingreso de ventas en red HFC en viviendas con factibilidad Red Neutra.**
- **No se puede vender en Red HFC sobre una dirección con factibilidad Red Neutra,** teniendo en cuenta lo siguiente:
 - Solo aplica para Pedidos de Ventas, no Cambios de Promoción.
 - No aplica para pedidos solo Fono o solo Cable.
- Para la búsqueda de factibilidad se debe considerar el procedimiento **Solicitud Validación Factibilidad de Dirección.**

POLÍTICA

CONSIDERACIONES

- Si en un Pedido de Ventas, **al momento de verificar TSQ, se genera un error**, se debe verificar si existe **Error 14**, como se indica en el procedimiento Error al Verificar TSQ: RN Error 14. En caso tener una respuesta de OnNet en menos de 24 horas (1 día y el resto de horas del día en el que se

realizó la solicitud), si esta es positiva se debe ingresar la venta en Red Neutra, en caso de ser negativa, se debe ingresar en HFC y mandar el respaldo de cara a comisiones.

- Si en un Pedido de Ventas, **se genera el Error 31**, se debe ingresar el ticket correspondiente a GSA y en caso de no tener una respuesta en 24 horas (1 día y el resto de horas del día en el que se realizó la solicitud), la venta se debe ingresar por HFC y mandar el respaldo de cara a comisiones.
- Si en un Pedido de Ventas, se genera el **Error 537**, se debe ingresar el ticket correspondiente a GSA y en caso de no tener una respuesta en 24 horas (1 día y el resto de horas del día en el que se realizó la solicitud), la venta se debe ingresar por HFC y mandar el respaldo de cara a comisiones.
- Si al momento de una visita técnica para la instalación de una venta, **el técnico declara que no se puede instalar fibra**, entonces la venta puede ser ingresada por HFC y se debe mandar el respaldo de cara a comisiones.
- Si al momento de contratación el cliente declara que **quiere HFC sobre Fibra**, entonces sí se puede ingresar la venta por HFC y se debe mandar el respaldo de cara a comisiones. Esto aplica para todos los canales excepto Terreno.

POLÍTICA DE RECONEXIONES

No se considerará como venta los ingresos que al momento de realizar la Validación Comercial en la pestaña Validación Ventas correspondan a una **Reconexión**, lo que se puede revisar en detalle en el procedimiento [Validaciones y Revisión De La Deuda En La Venta](#).



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CAMBIO DE SIMCARD



PROCEDIMIENTO

ALCANCE

El alcance de este procedimiento es para Sucursales de atención VTR. Si un cliente solicita esta atención vía call center voz y/o no voz, informa que por seguridad y

norma Subtel esta atención es solo presencial:

VOZ: "Sr. XXX de acuerdo a la normativa Subtel y por evitar fraudes y suplantación de identidad, esta atención sólo es posible entregarse presencialmente. Le puedo informar sobre las sucursales más cercanas a su domicilio"

- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular o Tercero con poder Notarial, para ello se debe solicitar lo siguiente:
 - Poder Notarial Original y con timbre de agua. Tiene que contener la firma del notario y una vigencia máxima de 6 meses desde su emisión. Debes además guardar una copia del poder en KWCC.
 - Llamada al cliente a fonos de contacto si es que tiene para validar que la solicitud es real.
 - Aprobación del jefe de sucursal.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Indicar que la SIMCARD no tiene costo.
- Para realizar un cambio de Simcard, la cuenta debe estar al día.
- En todos los cambios de simcard, debe realizar la validación de identidad. Valida la identidad del titular según la publicación [POLÍTICA DE VALIDACIÓN IDENTIDAD](#)
- Si la sim está bloqueada, revisar la publicación [BLOQUEO/DESBLOQUEO EQUIPO MÓVIL Y SIMCARD POR ROBO O PÉRDIDA](#)

- Si cliente solicita cambio de SIMCARD debes ofrecer actualización de promoción con planes vigentes para mejorar su oferta, apóyate en [PLAN COMERCIAL](#)
- El procedimiento de “CONVIVENCIA DE ÓRDENES” indica la compatibilidad de este con otros requerimientos. Puedes revisar el procedimiento en la publicación [PROCEDIMIENTO DE CONVIVENCIA DE ÓRDENES](#)
- No ingresar un nuevo pedido de cambio de simcard si existe uno en estado Pendiente, Pendiente de Envío, Enviado o Recibido. Dicho nuevo pedido de modificación no podrá ser creado.

DEBES SABER

- Se debe validar identidad de cliente previo al ingreso de la solicitud cambio de simcard
- En caso de que la validación sea rechazada, el cambio de simcard **no podrá concretarse.**
- En caso de que el rut este bloqueado con anterioridad o por muchos intentos fallidos, no se puede realizar el cambio de simcard.
- Recordar al cliente que si tiene sus **CONTACTOS respaldados en la SIMCARD**, estos se perderán.

INDAGA

VERIFICA PRECONDICIONES

- ¿A qué N° de PCS es el que necesita cambiar la simcard?

- ¿Por qué motivo necesita el cambio?

SÍ corresponde un cambio en los siguientes casos:

- Extravío/Robo Simcard
- Simcard con daños físicos (quebrada, doblada, componentes desprendidos).
- Si la Simcard se prueba en varios equipos y no funciona.
- Recomendación por SOS móvil o como respuesta de daño asociada a la línea.
- Por renovación de equipo móvil. El nuevo equipo no es compatible con modelo que hoy tiene el cliente.

NO corresponde a un cambio en los siguientes casos:

- Problema de llamadas, SMS, MMS, datos. Esto se debe validar a través de un Diagnostico Técnico Móvil. Puedes revisar el procedimiento de INCONVENIENTES MÓVILES
- Problemas con acceso a 4G o 4G+, todas nuestras Simcard son compatibles con esta tecnología.
- Por antigüedad o desgaste de la pintura del plástico.

INDAGA

VERIFICA PRECONDICIONES

1. Verificar que los datos como RUT, DOMICILIO, FONO, EMAIL estén correctos. En caso de no coincidir, deben ser actualizados. Puedes revisar el procedimiento de "MODIFICACIÓN DE DATOS" [AQUÍ](#).
2. Realiza la validación de identidad del cliente. Revisa la publicación [VALIDACIÓN IDENTIDAD VENTA MÓVIL Y CAMBIO DE SIMCARD](#).
Puedes apoyarte con el siguiente script:
"Señor/a XXX, a continuación, procederé a realizar unas preguntas de validación de identidad (accede a portal Equifax link <https://sec.equifax.cl/ui-iris/login> e ingresa rut y número serie documento de cliente para responder set de preguntas de validación), junto con la validación biométrica de su huella dactilar.
3. Revisa y verifica que cliente no posea deuda. Si tienes dudas de como revisarlo puedes apoyarte en la publicación [ANDES - CÓMO REVISAR LA DEUDA](#)

4. Verificar el estado de los servicios si se encuentran ACTIVOS o SUSPENDIDOS. si tienes dudas de como revisarlo puedes apoyarte en la publicación [ANDES - ESTADO DEL SERVICIO](#)

GESTIÓN

Paso 1

The screenshot shows the Andes CRM interface. The top navigation bar includes 'Andes', 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below this is a search bar and a 'Todas' dropdown. The main menu includes 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', 'Fallas masivas', and 'Empleados'. The 'Lista de clientes' section is active, showing a 'Resumen del cliente' and a 'Perfil de facturación'. The 'Productos Instalados' section is highlighted with a red circle and the number '2'. It contains a table with columns: Descripción del Producto, Producto, Estado, Perfil de facturación, and Categoría de producto. The table lists three products: 'Equipo Móvil', 'Multimedia Controlado 6 GB', and 'Movil Postpago'. The 'Multimedia Controlado 6 GB' product is highlighted with a red circle and the number '1'. The 'Modificar' button is also highlighted with a red circle and the number '2'. The 'Pedidos' section is visible on the right, showing a table with columns: Nº de Pedido, Tipo de pedido, Fecha de creación, Etapa, and Estado. It lists several orders, including 'Cambio de Promoción', 'Modificación', 'Pedido de ventas', and 'Suspensión Robo'.

1. Generar un nuevo pedido de modificación desde la sección **PRODUCTOS INSTALADOS**, pinchando sobre el plan y luego **MODIFICAR**.

Paso 2

The screenshot shows a web application interface with a notification box at the top and a table of orders below it.

Notification:

172.17.226.13:2080 says
Ya existe una orden en curso con el Asset seleccionado.(SBL-BPR-00131)
OK

Table: Pedidos

Nº de Pedido	Tipo de pedido	Estado	Cuenta de facturación	Fecha
1-21090990397	Modificación	Abierto	21190959574	22/07/2020
1-21090982510	Modificación	Completada	21190959574	22/07/2020
1-21090959728	Pedido de ventas	Completada	21190959574	22/07/2020

Table: Productos Instalados

Cuenta de facturación	Nº de activo	Propiedad del cliente	Estado	Producto
21190959574	1-21090978112	N	Activo	Servicio Movil
21190959574	1-21090978038	N	Activo	Multimedia 10 GB

2. Si existe un cambio de Simcard en estado Pendiente, Pendiente de Envió, Enviado o Recibido; no será posible ingresar un nuevo pedido de modificación a esta promoción.

Paso 3

The screenshot shows the 'Andes' software interface. At the top, there's a menu bar with options like 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below the menu, there's a search bar and a navigation bar with tabs: 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas' (selected), 'Contactos', 'Fallas masivas', and 'Empleados'. The main area is divided into two sections: 'Lista' and 'Detalles'. The 'Lista' section contains a form with fields for 'Vendedor' (MBAQUEROB), 'Dirección de Servicio' (APOQUINDO AV 400), 'Estado del Trámite' (dropdown), 'Deuda Pul Costigeta' (E 0), 'Canal de Ventas' (Bicursal), 'Cuenta de Facturación' (8278325843), 'Concepto de Estado' (dropdown), 'Pago Up Front' (E 0), 'Propietario' (dropdown), 'email' (jonathan.uthana@160k.c), 'Pago Up Front recibido' (dropdown), 'Acelerar cuotas' (checkbox), 'Deuda no Vinculante' (checkbox), 'Pago Upfront Primera Boleta' (checkbox), 'Renta Mensual' (5.25.880), 'Comentarios' (text area), 'Motivo Desconexión' (dropdown), 'Generar Boleta/Factura Online' (checkbox), 'Cargo Único VHS' (E 0), and 'Pul Deuda Domicilio' (dropdown). The 'Detalles' section has tabs: 'Más información', 'Catalogo', 'Detalles' (selected), 'Envío', 'Pagos', 'Envíos', 'Documentos', 'Archivos adjuntos', and 'Actividades'. Under 'Detalles', there's a sub-tab bar with 'Personalizar', 'Editar promoción', 'Verificar Cuotas', and 'Cambiar Simcard' (highlighted in red). Below this is a table with columns: 'Nº de recibo', 'Producto', 'Acción', 'Compañía de fact', and 'Estado del Trámite'. The table lists several items, with the row for '2.2 Simcard' highlighted in blue and a red box around the 'Cambiar Simcard' button. The table data is as follows:

Nº de recibo	Producto	Acción	Compañía de fact	Estado del Trámite
1	Multimedia Controlado 6 GB	-	8278325843	
2	Movil Postpago	-	8278325843	
2.1	Servicio SMS	-	8278325843	
2.2	Simcard	-	8278325843	
2.3	Descuento Multiservicio Movil	-	8278325843	
2.4	Servicio MMS	-	8278325843	
2.5	Numero Movil	-	8278325843	
2.6	Servicio Datos Movil	-	8278325843	
2.7	Servicio Voz Movil	-	8278325843	

3. **Presionar el botón desplegable** y seleccionar el concepto de **SIMCARD** y pinchar el botón **CAMBIAR SIMCARD**.

Paso 4

The screenshot shows the 'Andes' system interface. The top menu bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The navigation bar shows 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', 'Fallas masivas', and 'Empleados'. The main content area is titled 'Verificar Cuentas' and contains a form with fields for 'Vendedor', 'Dirección de Servicio', 'Estado del Trámite', 'Deuda Rut Castigada', 'Canal de Ventas', 'Cuenta de Facturación', 'Contexto de Estado', 'Pago Up Front', 'Propietario', 'email', 'Pago Up Front recibido', 'Acelerar cuotas', 'Deuda no Vinculante', 'Renta Mensual', 'Comentarios', 'Motivo Desconexión', 'Pago Upfront Primera Boleta', 'Cargo Única vez', and 'Rut Deuda Domicilio'. Below the form is a table with columns 'Nº de reseña', 'Producto', 'Acción', 'Compañía de fact.', 'Estado del Trámite', and 'Conte'. The table lists various services and their associated actions. A red box highlights the 'Acción' column, showing 'Eliminar' and 'Nuevo' options for the 'Simcard' service.

Nº de reseña	Producto	Acción	Compañía de fact.	Estado del Trámite	Conte
1	Multimedia Controlado 6 GB	-	8278325843		
2	Movil Postpago	-	8278325843		
2.1	Servicio SMS	-	8278325843		
2.2	Descuento Multiservicio Movil	-	8278325843		
2.3	Servicio MMS	-	8278325843		
2.4	Numero Movil	-	8278325843		
2.5	Servicio Datos Movil	-	8278325843		
2.6	Servicio Voz Movil	-	8278325843		
2.7	Simcard	Eliminar	8278325843		
2.8	Simcard	Nuevo	8278325843		

4. Confirmar la nueva Simcard seleccionado la opción **NUEVO** junto a ella (la otra figurará como ELIMINAR)

Paso 5

[illegible]

5. Presionar botón **Verificar y luego TSQ**, si tienes dudas puedes apoyarte en la publicación [ANDES – VERIFICAR TSQ](#)

Paso 6

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallos masivos

Lista

1-3541839842

Revisar Verificar **Enviar** TSQ Cancelar pedido Generar documento

Nº de Pedido: 1-3541839842 Nombre del Cliente: MARGA INES SAMPOLUEZA
Modalidad de venta: Móvil Cuenta del Cliente: 7184261-4
Método de Envío: Venta Presencial Nº de Serie Ci:
Tipo Portado: No Portado - Venta M Estado Nº de Serie Ci:
Tipo de Pedido: Modificación Subtipo Cuenta: Conv Funcionarios VTR
Etapas: Orden Cuenta de Servicio: 7184261-4-5-001
Ingresador: NINGUNAS Dirección de Servicio: APOQUINDO AV 8800
Canal de Ventas: Secundaria Cuenta de Facturación: 3641029426
Vendedor: NINGUNAS Email: uat2q@gmail.com

Estado: Pendiente Clasificación Fijo:
Fecha de creación: 22/06/2018 11:34:19 Clasificación Móvil: Básico 2
Fecha de Modificación: 22/06/2018 11:34:19 Saldo Límite Crédito Fijo:
Desde cuando: 22/06/2018 00:00:00 Saldo Límite Crédito Móvil: \$21.000
Motivo:
Vigencia de Cotización:
Estado del Trámite: **TSQ aprobado** Deuda Rut: \$0
Contenido de Estado: Todos las líneas del pedido están completadas Deuda Domicilio: \$0
Pago Up Front: \$4.000
Pago Up Front recibido: 0
Renta Mensual: \$0
Cargo Único Valor: \$4.000

6. Una vez que el **TSQ** sea **aprobado**, se **genera el contrato y enviar**.

Paso 7

The screenshot displays a web-based sales management interface. At the top, there's a navigation bar with tabs like 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The 'Pedidos' tab is active, showing a list of orders. The selected order is '1-1691372713'. Below the list, there's a form for editing the order. The 'Enviar' button is highlighted in red. The 'Estado' dropdown menu is also highlighted in red and shows 'Pendiente de envío'. The form contains various fields for client information, product details, and payment terms.

Datos del Cliente		Datos del Pedido		Datos de Pago	
Nº de Pedido	1-1691372713	Nº de Pedido	1-1691372713	Nº de Pedido	1-1691372713
Modalidad de Venta	Movil	Modalidad de Venta	Movil	Modalidad de Venta	Movil
Modo de Envío	Venta Presencial	Modo de Envío	Venta Presencial	Modo de Envío	Venta Presencial
Tipo Portador	No Portador - Venta M	Tipo Portador	No Portador - Venta M	Tipo Portador	No Portador - Venta M
Tipo de Pedido	Reposición	Tipo de Pedido	Reposición	Tipo de Pedido	Reposición
Etapa	Orden	Etapa	Orden	Etapa	Orden
Integración	MIAQUINOS	Integración	MIAQUINOS	Integración	MIAQUINOS
Canal de Ventas		Canal de Ventas		Canal de Ventas	
Vendedor		Vendedor		Vendedor	
Comentarios		Comentarios		Comentarios	
Reservar delivery		Reservar delivery		Reservar delivery	
Orden con delivery		Orden con delivery		Orden con delivery	
Dirección envío delivery		Dirección envío delivery		Dirección envío delivery	

7. El pedido pasa a estado **ABIERTO** y luego **"PENDIENTE DE ENVÍO"**.

Paso 8

Andes Archivo Solición Ver Crear nuevo Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 8399741-4 | Portal del cliente: 8399741-4 | Pedido:

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Pedidos **1º Pedido de renta** Contactos Fallas masivas

Lista

1-1691372713

Revisar Verificar Enviar TSG Cancelar pedido **Generar documento**

Nº de Pedido: 1-1691372713 Nombre del Cliente: ANA LUISA MALDONADO

Movilidad de Venta: Movil Cuenta del Cliente: 8399741-4

Método de Envío: Venta Presencial Nº de Serie Cl:

Tipo Portad: NO Portado - Venta M Estado Nº de Serie Cl:

Tipo de Pedido: Modificación Cúspide Cuenta:

Etapas: OROS Cuenta de Servicio: 8399741-4-001

Ingresador: MERAQUERIOS Dirección de Servicio: APOQUINDO AV-488C

Canal de Ventas: Cuenta de Facturación: 1779621334

Vendedor: e-mail: cristian.leon@vtr.cl

Accelerar cuotas: ☐ Deuda no Vinculante: ☐

Comentarios: Motivo Desconexión: ☐

Reservar delivery: ☐ Convenio Aprobado: ☐

Orden con delivery: ☐ Motivo de cambio: Baja Voluntaria

Declaración envío delivery: ☐

Estado: **Pendiente de envío**

Cancelado

Envío

Fecha de Validación: 08/07/2015 08:00:00

Detor cuando: 08/07/2015 08:00:00

Motivo:

Vigencia de Cotización:

Estado del Trámite: En progreso

Contexto de Estado: Todos los líneas del pedido están canceladas

Pago upfront Primera Boleta: ☐

Generar Boleta/Factura Online: ☐

Clasificación Fijo:

Clasificación Movil: Inicio 2

Saldo Límite Crédito Fijo:

Saldo Límite Crédito Movil: \$-3.999

Deuda Fij: \$0

Deuda Móvil: \$0

Pago Up Front: \$0

Pago Up Front recibido: \$0

Renta Mensual: \$24.990

Cargo Única vez: \$4.000

Rut Deuda Móvil:

8. **Contactar al Bodeguero informando nº de pedido** y rut de cliente para que agregue la serie de la Simcard y cambie el estado a **"enviado"**

PASO 9, 10, 11 Y 12

9. **Mediante correo electrónico al bodeguero**, informar del pedido enviado. El BODEGUERO vinculará la Simcard y devolverá el pedido.

- ASUNTO: Pedido XXXX / Rut XX.XXX.XXX – X
- CUERPO: Rut de cliente - Número de Pedido - Solicitud de Simcard

10. **Una vez vinculada la Simcard y finalizada la acción del BODEGUERO**, el ejecutivo debe cambiar el estado del pedido a RECIBIDO y presionar [ALT] + [ENTER] para guardar los cambios.

11. El pedido pasa de estado **ABIERTO** a **COMPLETADO** mientras se realiza el aprovisionamiento de la Simcard.

- Para actualizar oprimir [ALT]+[ENTER]. Recuerda revisar que el estado del pedido sea COMPLETADA ya que es este estado el que confirma la finalización del cambio

12. Para verificar el pedido este completado presionar el botón **DETALLES**.



Para revisar más información ingresa [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 03!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR