

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 06 - Digital

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

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

DESDE EL AL 21 DE ABRIL AL 04 DE MAYO



TRASLADO DE SERVICIOS



INCONVENIENTES INTERNET HFC - EX 7 PASOS



PROCEDIMIENTO TV



ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

TRASLADO DE SERVICIOS



PROCEDIMIENTO

El siguiente procedimiento te ayudara a abordar clientes que indiquen que necesitan trasladar sus servicios a un nuevo domicilio

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- El traslado se puede efectuar **solo a direcciones factibles**.
- Solo puede ser solicitado por el **titular y/o representante legal**. Valida la identidad del titular según la publicación [POLÍTICA DE VALIDACIÓN IDENTIDAD](#)
- Solo el Titular y/o representante legal pueden solicitar la cancelación del traslado.
- **Si el cliente tiene planes FINIX:**
 - Ingresa el caso en la web de escalamiento
- **El cliente con deuda, sólo podrá trasladar los mismos servicios que tiene actualmente. No se puede agregar servicios adicionales o actualizaciones de promoción (Andes) que aumenten el valor mensual al momento de ingresar el traslado. Cualquier nueva contratación, podrá hacerla una vez trasladado y con cuenta al día.**

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- **Cliente con oferta comercial no vigente**, que solicite traslado, deberá actualizar su plan a los planes vigentes para poder efectuarlos.
- Para revisar si la oferta que tiene el cliente sigue vigente, debes apoyarte con la publicación de [PLAN COMERCIAL](#)
- Si el cliente indica que no tiene sus equipos (módem, dbx, etc) para realizar el traslado, realiza el procedimiento de [ROBO DE EQUIPO FIJO](#)
- Si el **cambio de dirección es de análogo a digital** Informar al cliente que necesitará un decodificador.
- Si el cliente **tiene servicio de teléfono fijo y solicita el traslado a otra ciudad**, se asignará nuevo número telefónico

Importante: asociar a la nueva cuenta de servicio, la nueva dirección del cliente. De no hacerlo, el técnico nunca llegará al nuevo domicilio a hacer la instalación.

CANAL NO VOZ

Según el análisis y resultados de la validación de la dirección se procede según los siguientes casos:

VERIFICA PRECONDICIONES

DIRECCIÓN NO FACTIBLE

DIRECCIÓN FACTIBLE

INGRESO TRASLADO

1. Confirma que los datos del cliente sean correctos. En caso de necesitar modificar, apóyate en la publicación [MODIFICACIÓN DE DATOS](#).
2. Verifica si el cliente tiene el servicio activo y sin deuda. Si la tiene, puedes generar una inhibición de cobranza. Apóyate en la publicación [INHIBICIÓN AL FLUJO DE COBRANZA](#).
3. Verifica si la nueva dirección es factible para realizar el traslado; para esto:
 - a) Ingresa a la pestaña VALIDACIONES VENTA
 - b) En BÚSQUEDA DIRECCIÓN ingresa la dirección a la que se cambiará el cliente y haz clic en BUSCAR
 - c) En DISPONIBILIDAD DE SERVICIO VTR EN DOMICILIO, te mostrará si la dirección tiene factibilidad VTR

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Direcciones

Validaciones previas a la venta

Direcciones

Tipo Red	Dirección	Comuna	Código postal	Ciudad	Región	Marca RUT	Id Vivienda Externa
RFC	AVENIDA LAS TORRES NORTE 128	QUILICURA	8721869	SANTIAGO	REGIÓN METR. N		

Búsqueda Dirección

Dirección: AVENIDA LAS TORRES NORTE 128

Comuna: QUILICURA

Buscar

Disponibilidad de servicio en domicilio

Televisión	Disponible
Internet	Disponible
Telefonía	Disponible
Cambio Tecnología	No disponible

Ver Detalle Comercial

Consultar RUT a vender

RUT:

Revisar RUT Se requiere consultar RUT

Validaciones Comerciales

Estado RUT en Domicilio	Se requiere consultar RUT y Dirección
Servicios Activos	Se requiere consultar dirección
Estado De Voluntaria	Se requiere consultar dirección

VERIFICA
PRECONDICIONES

DIRECCIÓN NO
FACTIBLE

DIRECCIÓN FACTIBLE

INGRESO TRASLADO

Debes transferir a transferir a NIVEL 2 COMERCIAL. Informa al cliente con el siguiente script:

"XXX lo voy a transferir a un ejecutivo especialista para revisar tu caso y validar la dirección. Por favor espere en línea".

Validaciones previas a la venta

Direcciones

Tipo Red	Dirección	Comuna	Código postal	Ciudad	Región	Maria Puf	Si Vivienda Externa
	MICHMALONGO 207	SAN CARLOS	3840020	CHILLAN	XV NUBLE	N	

Búsqueda Dirección

Dirección: MICHMALONGO 207
Comuna: SAN CARLOS
Buscar

Disponibilidad de servicio en domicilio

Televisión	No disponible
Internet	No disponible
Telefonía	No disponible
Cambio Tecnología	No disponible

Ver Detalle Comercial

Consultar RUT a vender

RUT:
Deuda RUT Se requiere consultar RUT
Consultar

Validaciones Comerciales

Estado RUT en Domicilio
Servicios Activos
Estado Dta Voluntaria
Deuda Domicilio
Pago Adelantado

**VERIFICA
PRECONDICIONES**

**DIRECCIÓN NO
FACTIBLE**

DIRECCIÓN FACTIBLE

INGRESO TRASLADO

Continúa realizando las siguientes validaciones:

1. Verifica cuál **es el equipo de internet instalado en el domicilio**, tal como se muestra en el procedimiento Ver Tipo de Red / Tecnología

- (Si el cliente tiene telefonía hogar y/o televisión, aplica la misma revisión que como si tuviera MTA)

2. Una vez revisado, ahora procede a **revisar el tipo de red de la dirección actual y la dirección a trasladar**. Para esto, revisa el procedimiento Ver Tipo de Red / Tecnología.

3. Guíate con la siguiente tabla para verificar si se puede realizar el traslado:

Tecnología instalada en casa	Dirección destino	¿Factible para traslado?
MTA	HFC	Sí
MTA	FTTH	No

MTA	DUAL	Sí
ONT	HFC	No
ONT	FTTH	No
FTTH	DUAL	No

No es factible para traslado: Debes completar el siguiente [FORMULARIO](#) e informar al cliente que será contactado dentro de las próximas 24 hrs. Hábles por un ejecutivo especialista para realizar su requerimiento.

Sí es factible para traslado: Continúa realizando el resto de las validaciones

4. Verifica el plan contratado y su vigencia en PRODUCTOS INSTALADOS. Puedes apoyarte en el plan comercial para revisar si el plan está dentro de los planes actuales. De lo contrario es un plan no vigente.

Plan Finix: Debes transferir a transferir a NIVEL 2 COMERCIAL. Informa al cliente con el siguiente script:

"XXX lo voy a transferir a un ejecutivo especialista para revisar tu caso y validar la dirección. Por favor espere en línea".

Plan no vigente: Indica al cliente que su plan debe ser actualizado antes del traslado, de lo contrario ANDES mostrará un mensaje

5. Revisa la fecha de instalación de los servicios en la vista 360 del cliente en la sección de PRODUCTOS INSTALADOS

VERIFICA PRECONDICIONES	DIRECCIÓN NO FACTIBLE	DIRECCIÓN FACTIBLE	INGRESO TRASLADO
1. En Jerarquía de cuentas, crear una nueva cuenta de SERVICIO asociada a la nueva dirección donde se desea trasladar. Presionar, elegir CLASE y finalmente GUARDAR. Guardar el número de			

IDENTIFICADOR DE CUENTA DE SERVICIO.

2. Hacer clic en el cuadro de dirección sobre el botón de búsqueda y buscar la nueva dirección en el desplegable **DIRECCIONES DE LA CUENTA** y hacer clic en **ACEPTAR**.

3. Pinchar **GUARDAR**.

4. Navegar hacia la sección **PRODUCTOS INSTALADOS**. Posicionarse sobre la promoción contratada y pinchar el botón **ENGRANAJE**. Elegir del menú desplegable: **TRASLADO**.

5. Se realiza el cambio de la cuenta la cuenta de Servicio, eligiendo las que fueron creadas y guardadas para la nueva dirección.

6. Al seleccionar los campos indicados, se despliega la cuenta nueva y antigua de facturación y servicio, **se debe elegir la nueva y hacer clic en ACEPTAR**.

- Si no seleccionas la nueva cuenta de servicio al realizar el TSQ enviará un mensaje de alerta. Debido a que la dirección de destino debe ser siempre distinta a la actual.

7. Pinchar el **botón TSQ** y revisar que quede en **estado APROBADO**.

- En caso de DIRECCIÓN INFECTIBLE POR CAPACIDADES aparecerá un ERROR DE CAPACIDAD. En este caso debes transferir en forma asistida a NIVEL 2 COMERCIAL.

8. **Luego de ingresado el Traslado**, ingresar a Jerarquía de Cuentas y posicionarse en el botón de buscar Dirección en la Cuenta de Facturación y cambiarla por la dirección ingresada para el Traslado.

Nota: El cambio de dirección en la cuenta de facturación también se puede realizar cuando el pedido ya está agendado.

9. Navegar nuevamente al Pedidos de ventas y presionar el **botón ENVIAR**.

10. Automáticamente se desplegará **el agendamiento disponible**, en donde se debe coordinar con el cliente el día y el bloque horario de la visita, para luego presionar ACEPTAR. Recuerda corroborar números de contacto.

11. Y finalizar en **GUARDAR**.

12. Verificar en la vista 360° la actividad de tipo **TERRENO en estado AGENDADA** y en Pedidos el **traslado en estado ABIERTA**.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTES INTERNET HFC - EX 7 PASOS



POLÍTICAS, PASO 1 y 2

Atender casos donde el cliente indique presentar inconvenientes relacionados con su servicio de internet. (Ej: sin servicio, sin conectividad, sin wifi, no puede navegar, intermitencia, etc)

ALCANCE	POLITICAS DE LA ATENCION	DEBES SABER	ANALIZA	IM
• Aplica para Call Center VOZ y NO VOZ.				

- Esta atención se puede entregar a titular o usuario del servicio.

ALCANCE	POLITICAS DE LA ATENCION	DEBES SABER	ANALIZA	IM
• 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. • 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. La única excepción es cuando al hacer cambio de tecnología, se reemplazará el DBOX PRO por un Dbox Smart. • Si corresponde ingresar Solicitud de Servicio para Visita técnica, previamente se debe volver a revisar si existe FEN en BEC, para corroborar que el cliente no está con Falla Masiva. Si tiene FEN, se debe informar según paso 2. REVISIONES BEC • Clientes con módem Sagemcom fast 3890, deben realizar revisiones hasta paso 6 Velocidad. Si no logra resolver el inconveniente, se debe ingresar visita técnica.				

ALCANCE	POLITICAS DE LA ATENCION	DEBES SABER	ANALIZA	IM
• Clientes B2B no tienen costo de visita técnica. • Si el cliente solicita compensación, seguir el procedimiento "DESCUENTO DE DÍAS SIN SERVICIO"				

ALCANCE	POLITICAS DE LA ATENCION	DEBES SABER	ANALIZA	IM
Revisar si el cliente nos ha contactado y/o ha tenido una visita técnica por motivo Internet en los últimos 7 días: 1. Revisa 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”. 2. Revisa las Solicitudes de Servicio de Reparación “Internet” 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” y “Tipo” Internet. 3. Si el cliente registra contactos y/o visitas técnicas de internet en los últimos 7 días, debe ser atendido como un caso reiterado. • Revisa el apartado de “Reiterados” para su atención. • Si el cliente no es un caso Reiterado, es decir, no tiene contactos ni visitas técnicas de internet en los últimos 7 días, debes continuar con el procedimiento a continuación.				

ALCANCE	POLITICAS DE LA ATENCION	DEBES SABER	ANALIZA	IM
• Si el cliente indica que no tiene internet (no puede ingresar a ninguna página en ninguno de los dispositivos conectados a VTR) revisa los 4 pasos de los procedimientos. • Si el cliente indica que tiene internet, pero este no funciona bien, revisa desde el paso 2 en adelante en clave.				

PASO 1

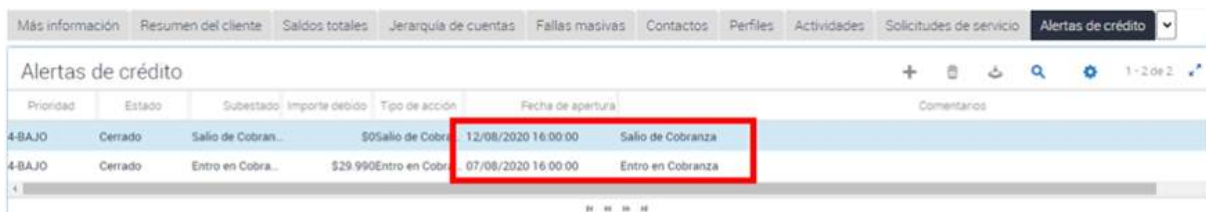
REVISIONES BÁSICAS

1. Verifica el **ESTADO DEL SERVICIO**. Recuerda que si el servicio está suspendido no se puede entregar soporte.

2. Descarta algún **proceso de cobranza "pegado"**.

Para esto:

- a) Selecciona la cuenta de facturación asociada al servicio y luego selecciona "Alertas de crédito".
- b) Revisa si la cuenta estuvo en un proceso de cobranza en las últimas 72 hrs.
- c) Si es así, indica al cliente que desconecte el modem de la electricidad y luego vuelva a enchufar. Espera en línea (hasta 5 mins aprox) para verificar si el servicio se reestablece.
- d) Si aún no se soluciona, continúa la revisión.



Más información	Resumen del cliente	Salidos totales	Jerarquía de cuentas	Fallas masivas	Contactos	Perfiles	Actividades	Solicitudes de servicio	Alertas de crédito
Alertas de crédito									
Prioridad	Estado	Subestado	Importe debido	Tipo de acción	Fecha de apertura	Comentarios			
4-BAJO	Cerrado	Salto de Cobran...	\$0	Salto de Cobre...	12/08/2020 16:00:00	Salto de Cobranza			
4-BAJO	Cerrado	Entro en Cobra...	\$29.990	Entro en Cobre...	07/08/2020 16:00:00	Entro en Cobranza			

PASO 2: REVISIONES EN BEC

Revisar falla masiva y/o trabajos en el sector —

Una dificultad de servicio detectada o falla masiva indican que hay trabajos o mantenimientos en el sector o bien, pueden ser reparaciones por daños de terceros (robo de cables)

a) Verifica el color del semáforo:

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

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

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

- Si no es posible revisar la hora de solución de la FEN en BEC, puedes hacerlo en vtr.com/seguimiento ingresando el Rut del cliente y luego clic en "Ver estado":
- En caso que aparezca ESCALADO A RED, significa que en el sector están haciendo trabajos programados previamente y pueden ocasionar intermitencia en el servicio. Informa al cliente sobre los trabajos y la hora de finalización.
- Si han pasado más de 48 horas desde el inicio del trabajo, escalar a coordinadorescallcenter@clarovtr.cl con la información necesaria (ID_FEN, PROBLEMA, FECHA_PROBLEMA) e informar al cliente que el caso ha sido escalado para ser resuelto en 24 horas

Falla masiva

ID_FEN	PROBLEMA	FECHA_DECLARACION_PROBLEMA	FECHA_POSIBLE_SOLUCION	SUBSISTEMA	SERVICIO
1628775	Condes_LCON_XX_TANGO_001_004_TELEVISION	10/07/2019 20:51:00	11/07/2019 00:51:00	Amplificador BT	Tv+Tel+Int

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

Falla masiva escalada a red

FEN	PROBLEMA	FECHA_DECLARACION_PROBLEMA	FECHA_POSIBLE_SOLUCION	SUBSISTEMA	SERVICIOS
263	ESCALADO-RED (SM-L-011-001) Mejora de niveles	19/10/2022 11:48:34	20/10/2022 08:00:00		

No hay SIX asociado a este cuadrante

En las SIX (trabajos programados) se indica si tienen pérdida (de servicio) o degradación

Num SIX	Impacto	Fecha de Inicio	Fecha de Fin	Zona	Ciudad	Localidad	Nodo-Cuad	Solicitante	Servicio	Actividad	Ejecutor o Responsable	Tipo Actividad
258380	Con Pérdida	25-09-2019 15:00:00	25-09-2019 16:00:00	Zona	Santiago		010-003	Marco Jose Mejias Marin	Tv+Tel+Int	150	Trazall - Hugo Catalan Osorio	

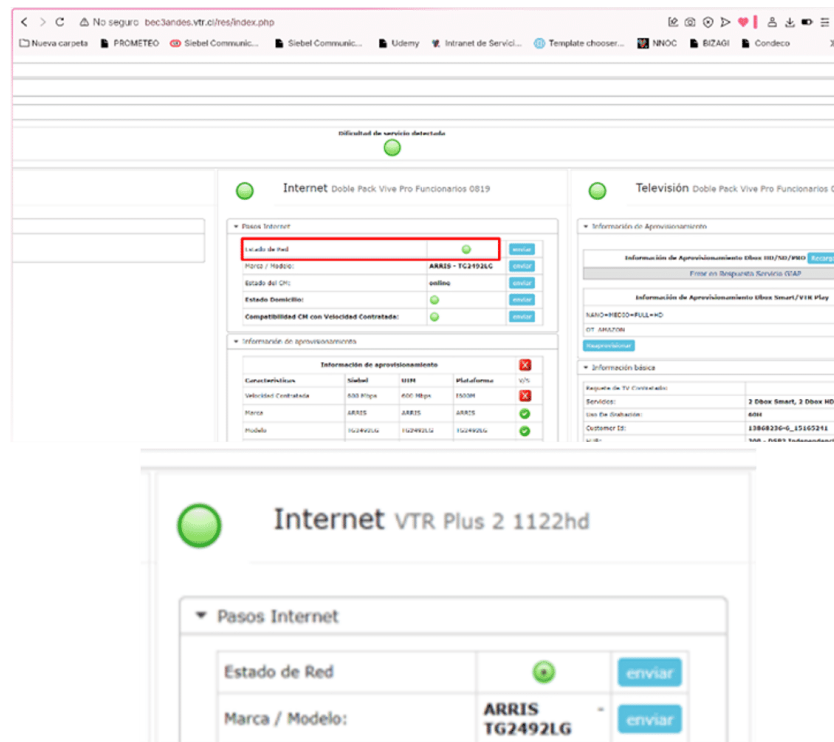
Mostrando 1 a 1 de 1 registros

Estado de red

Revisa el color del estado del semáforo de red

- Verde:** Continúa revisando el estado del módem
- Verde con asterisco:** Indica que hubo algún evento que afectó las redes en el sector, pero este se solucionó. Continúa revisando el estado del módem
- Rojo:** Significa que en el sector están haciendo trabajos programados previamente y pueden ocasionar intermitencia en el servicio. Informa al cliente que al menos debe esperar 48 hrs la finalización del evento. Finaliza la atención y recuerda no ingresar visitas técnicas por este motivo.

Si han pasado más de 48 horas desde el inicio del trabajo, escalar a coordinadorescallcenter@clarovtr.cl indicando rut del cliente, estado del semáforo de red e informa al cliente que el caso ha sido escalado para ser resuelto en 24 horas



Estado del módem

a) Ingresa a BEC y revisa el estado del módem

MÓDEM OFFLINE

- Indaga con el cliente si el modem está conectado de manera correcta a la electricidad y si el cable coaxial también esté bien conectado
- Si el modem es modelo NEXT GEN o COMPAL valida con el cliente que el botón trasero esté en ON
- Luego de asegurar la correcta conexión, solicita al cliente hacer reset eléctrico (desconectar y volver a conectar el módem a la electricidad).
- Refresca la pantalla de BEC para volver a revisar el estado del modem.
 - ONLINE: Valida si el servicio se reestableció, de lo contrario, revisa el ESTADO DEL DOMICILIO
 - OFFLINE: 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 visita técnica MODEM OFFLINE, si tienes duda de cómo hacerlo, puedes revisar la publicación [REPARACIONES TÉCNICAS](#).

MÓDEM ONLINE

a) Revisar el estado del módem en BEC en la sección "Pasos Internet"

b) En BEC selecciona DETALLE PORTAL C4. Al abrirse el cuadro de texto, sólo se debe mirar la línea destacada "CPE (ERTR)" en búsqueda de un número de IP o IP NULL

IP NUMÉRICA

Continúa revisando el ESTADO DEL DOMICILIO

IP NULL// SIN IP

a) Realiza un [RESET REFRESH](#) desde PRODUCTOS INSTALADOS e indicar que el proceso se demora aproximadamente 5 mins. Una vez terminado ese tiempo, valida si se reestablece el servicio.

- [RESET EXITOSO](#)-> Continúa revisando el ESTADO DEL DOMICILIO si el servicio no se reestablece.
- [RESET FALLIDO](#)-> Indica al cliente desenchufar módem y volver a enchufarlo (Reset eléctrico)

Refresca la pantalla de BEC y vuelve a revisar el estado del módem

- Módem Online: Valida si el servicio se reestablece. Si el inconveniente persiste, valida en PRODUCTOS INSTALADOS el cambio de tecnología.
 - Si no tiene el botón habilitado, ingresa una [reparación técnica](#) del tipo Cable modem Offline con la observación #IPNULL.
- Módem Offline: Valida en PRODUCTOS INSTALADOS el [CAMBIO DE TECNOLOGÍA](#).
 - Si no tiene el botón habilitado, ingresa una solicitud de servicio del tipo Cable modem Offline con la observación #IPNULL. Si tienes duda de cómo hacerlo, puedes revisar la publicación [REPARACIONES TÉCNICAS](#).

▼ Pasos Internet

Estado de Red		enviar
Marca / Modelo:	ARRIS - TG2492LG	enviar
Estado del CM:	online	enviar
Estado Domicilio:		enviar
Compatibilidad CM con Velocidad Contratada:		enviar

Estado del domicilio —

a) Ingresa a BEC y revisa el color del semáforo en ESTADO DOMICILIO.

- **Semáforo en verde:** Continúa la revisión en el paso REVISAR APROVISIONAMIENTO
- **Semáforo en rojo:** Valida en PRODUCTOS INSTALADOS el [CAMBIO DE TECNOLOGÍA](#). Si no tiene el botón habilitado, ingresa una solicitud de servicio del tipo NIVELES FUERA DE RANGO. Incluir siempre en la observación: **“Revisión hasta Estado de domicilio”**. Si tienes duda de cómo hacerlo, puedes revisar la publicación [REPARACIONES TÉCNICAS](#).

▼ Pasos Internet

Marca / Modelo:	COMPAL - CH7469	enviar
Estado del CM:	online	enviar
Estado de Red:		enviar
Estado Domicilio:		enviar
Compatibilidad CM con Velocidad Contratada:		enviar

Revisar aprovisionamiento

a) Revisa en BEC que el aprovisionamiento de la Velocidad contratada por el cliente sea la misma que aparece aprovisionada en la plataforma UIM.

- VELOCIDADES IGUALES: Continúa revisando en el paso 3
- VELOCIDADES DIFERENTES: Haz clic en REAPROVISIONAR INTERNET. Luego de esto, consulta al cliente si el servicio se reestableció.
 - **Con servicio ok**: Finaliza la atención
 - **Mantiene inconveniente servicio**: Pregunta si el inconveniente es conexión a internet o es de velocidad

Inconveniente de conexión

Verifica el acordeón REVISAR TIPO DE CONEXIÓN.

Inconveniente de velocidad

Consulta al cliente si se conecta por cable o por wifi y según la respuesta dirígete al acordeón correspondiente.

▼ Información de aprovisionamiento

Información de aprovisionamiento				X
Características	Siebel	UIM	Plataforma	V/S
Velocidad Contratada	600 Mbps	600 Mbps	I600M	X
Marca	Ambas velocidades deben ser iguales		ARRIS	✓
Modelo			LG	TG2492LG
Routing Mode	NAT	NAT	NAT	✓
Flujo dboxsmart			Activado	✓

Reaprovisionar

Revisar tipo de conexión

a) Revisa en BEC que el servicio esté en modo NAT:

Modo Bridge:

- Recomienda cambiar a modo NAT. Apóyate en el procedimiento [MODIFICACIÓN TIPO DE CONEXIÓN NAT – BRIDGE](#).
- Informa que el modo Bridge no permite la revisión de la conexión por wifi, sólo por cable ethernet y sólo tendrá capacidad de conexión de 4 dispositivos solamente. Si desea conectar un 5to se puede hacer un reset y así conectar nuevamente los 4 que desee.

Si el cliente está de acuerdo, realizar [Reset Refresh](#) en Andes.

Si no está de acuerdo, informa que el soporte es sólo conexión por cable, dado que la conexión por modo bridge desactiva el WIFI del módem.

Modo NAT

Consulta si el modo de conexión es por **CABLE O WIFI**

- Si es por WiFI
 - Revisa el acordeón REVISIÓN WIFI en Clave
- Si es por cable
 - Revisa el acordeón REVISIÓN POR CABLE en Clave

▼ Información de aprovisionamiento				
Información de aprovisionamiento				✓
Características	Siebel	UIM	Plataforma	V/S
Velocidad Contratada	200 Mbps	200 Mbps	200 Mbps	✓
Marca	ARRIS	ARRIS	ARRIS	✓
Modelo	TG2492LG	TG2492LG	TG2492LG	✓
Routing Mode	NAT		NAT	✓



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PROCEDIMIENTO TV



PROCEDIMIENTO

CONTEXTO

Este procedimiento aplica para todos los casos en que el cliente indique tener inconvenientes con su servicio de TV, ya sea digital o análogo, por ej: Sin señal, Pantalla en negro, control remoto, d-box no enciende, pixeleo, sin audio, subtítulos, VTR+, Replay, etc.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	VERIFICA PRECONDICIONES	INDAGA
• Esta atención se puede dar a Titular o usuario. En caso que debas modificar el PIN de compras, debes validar la titularidad AQUÍ • 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 servicio. • Si el cliente ingresó su Rut en IVR no volver a solicitarlo a menos que la solicitud lo requiera, por ej: entregar PIN. • Antes de ingresar una solicitud de servicio de reparación técnica, debes volver a chequear que el cliente no tenga una dificultad de servicio detectada (falla masiva). • En caso de reagendar, no elimines el comentario previo. Debes mantener toda la información para la información de operaciones. • En casos de 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 • Antes de ingresar una solicitud de servicio de reparación, valida si en PRODUCTOS INSTALADOS aparece el botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA en VERDE. ◦ <u>Si es así,</u> realiza un cambio de tecnología, revisando la publicación Cambio de Tecnología a Fibra Óptica. ◦ <u>Si no tiene el botón habilitado</u>, ingresa una reparación técnica según lo que indique el procedimiento		

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	VERIFICA PRECONDICIONES	INDAGA
1.Cuál es la dirección donde está instalado el servicio. 2. Que el servicio esté activo y no suspendido.		

3. Se encuentra en su domicilio para realizar pruebas.
4. Cuál es el plan contratado por el cliente.
5. Confirma Números de contacto y mail del titular.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

VERIFICA PRECONDICIONES

INDAGA

Realiza preguntas para entender el inconveniente del cliente:

- ¿Es el único servicio afectado?
- ¿Qué tipo de inconvenientes presenta el servicio?
- ¿Cuántos televisores tiene habilitados con Dbox?
- ¿Le ocurre en todas las TV del domicilio?
- ¿Lo que le ocurre es en todos los canales o sólo algunos en particular?
- ¿Cuáles son los canales afectados?
- ¿Qué aparece en la pantalla del televisor?

Mantén informado al cliente sobre las gestiones y revisiones a realizar. Hazlo a través del siguiente script:
Sr(a) XXX, revisaremos primero aspectos básicos de su servicio, como estado comercial, verificaremos si hay incidencias o trabajos en su sector que puedan estar interfiriendo en su servicio y de ser necesario le pediremos hacer algunas revisiones.

REALIZA REVISIONES BÁSICAS DEL SERVICIO

A continuación reforzaremos algunas revisiones básicas que se deben realizar:

1 - REvisa el estado comercial del servicio —

Tanto del servicio principal de TV como de los D-box si el cliente los tiene contratados. Para entregar soporte, debe estar activo (con o sin deuda)

Revisa el estado comercial del servicio en Andes. Tanto del servicio principal de TV como de los D-box si el cliente los tiene contratados. Para entregar soporte, debe estar activo (con o sin deuda)

1. Ingresar Rut del cliente
2. Desde la vista 360 de cliente ingresar a "Jerarquía de cuentas" y seleccionar la cuenta de Servicio correspondiente a la dirección del cliente.
3. En la sección "Productos Instalados" verificar el estado del servicio.
4. Si el servicio está Suspendido quiere decir que está cortado por mora o de forma voluntaria a solicitud del cliente. Ante estos casos se debe informar:

Corte por mora:

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

Solicitud voluntaria:

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

Para más información sobre el procedimiento de Suspensión Voluntaria

5. **Si está activo, continuar con la revisión.**

2 - REVISAR SI HAY FEN ALERTANDO FALLA MASIVA/TRABAJOS EN EL SECTOR

REVISAR EN BEC SI HAY ALGUNA FEN ALERTANDO ALGUNA FALLA MASIVA/TRABAJOS EN EL SECTOR

1- Ingresar **BEC**

2- Revisar en **BEC el Semáforo “Dificultad de Servicio Detectada”**. Si está en color rojo, hacer doble click sobre él para obtener más información.

TIP: Si el semáforo se muestra gris, o no muestra horario de solución, ingresa a vtr.com/seguimiento y haz la consulta con el rut del cliente. Aparecerá un plazo que podrás entregar.

3- Si hay una **FEN** informa al cliente:

“Sr(a) XXX, Actualmente existen inconvenientes en el funcionamiento del servicio de TV 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”.

Si no hay hora de solución (o ésta ya se cumplió), utilizar el siguiente script:

“Sr(a) XXX, Actualmente existen inconvenientes en el funcionamiento del servicio de TV en su sector. Nuestro equipo ya se encuentra trabajando para solucionar esta dificultad lo antes posible. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar”.

4. Escalado a red

En caso que bajo la columna problema, indique **“ESCALADO RED”**, para el cliente se traducirá en que percibirá algún corte o intermitencia en su servicio

a) Revisa la hora de inicio y término de los trabajos

b) Informa al cliente que en su sector se están realizando trabajos de mejora. Puedes apoyarte con el siguiente script:

“XXX, estamos realizando mantenciones en tu sector, lo que podría provocar intermitencia en tus servicios. La hora de término de los trabajos es XX:XX hrs. Te pedimos disculpas por las molestias que esta situación te podría ocasionar”

- **IMPORTANTE:** En esta situación, **NO corresponde ingresar una visita técnica** puesto que ya hay trabajos programados en el sector.
- En caso de que el cliente solicite una compensación por el tiempo que se vio afectado su servicio, debes apoyarte con el procedimiento DESCUENTO DE DÍAS SIN SERVICIO.

CLIENTE CON MÁS DE 48 HORAS DE TRABAJOS “Escalado a redes”

a) Revisa nuevamente el botón Dificultad de servicio detectada

b) Si aún se muestra como "ESCALADO RED" y han pasado más de 48 horas desde la fecha de inicio del trabajo, debes escalar caso al correo: coordinadorescallcenter@vtr.cl

- FORMATO DE CORREO:
- ASUNTO: Cliente lleva afectado por un problema de redes agrupado más de 48 Horas
- CONTENIDO: ID_FEN: Incorporar el número de ID de FEN
- PROBLEMA : Incorporar el problema
- FECHA_PROBLEMA: Incorporar la fecha del problema

INFORMA

"XXX, tu caso ha sido escalado a un área especialista, quienes resolverán el inconveniente en un plazo máximo de 24 horas."

3 - REVISAR TV DIGITAL O ANÁLOGA —

1. Preguntar al cliente si el inconveniente es en un TV conectado a un D-box o directo al cable (blanco).

a) **Cable directo** > Continuar atención en la casuística correspondiente dentro de "TV Análoga"

b) **D-box**

2. Revisar cuántos d-box tiene el cliente dentro de la sección de Productos Instalados.

3. Si tiene **más de 1 d-box** preguntar en cuál presenta el inconveniente. Para descartar que el inconveniente se presente sólo en el o los D-box que el cliente indica, pedir revisar el resto de los d-box / TV y confirmar.

4- IDENTIFICAR EL D-BOX CON INCONVENIENTE —

1- **Con la cantidad de d-box afectados ya confirmados**, para identificar, pedir al cliente mirar el número de serie que está por debajo del equipo y **comparar con los registrados en el sistema y en BEC.**

2- Si el cliente **no puede revisar el número de serie directamente**, preguntar: ¿Su d-box está encendido? > Sí está encendido

3- **Mirar el número de serie en pantalla** pidiendo al cliente seguir el siguiente comando en su control remoto:

- a) Botón dBOX o CBL
- b) Botón power
- c) Antes de 6 segundos presionar OK o Select

4- Identificar en la pantalla el concepto **Unit Address**.

5- Y **comparar** con el mismo concepto **en BEC + el N° de serie**

6- Luego **verificar mismo número de serie** en la sección de **Productos Instalados**

7- Si el cliente **no lo ejecuta o no resulta**, otra opción de identificación es a través de VOD:

- a) Presionar el botón VOD del control remoto.
- b) Seleccionar cualquier carpeta
- c) Presionar "Pausa" en el control remoto
- d) Luego presionar Adelantar + 3 en el control remoto.
- e) Extraer el CPE ID.
- f) Indicar al cliente que puede volver a la TV presionando el botón "Last" de su control remoto.
- g) Identificar el número extraído de pantalla con el concepto "cpeUnitAddress" de BEC + el N° de serie para luego con este último identificar el d-box
- h) Verificar mismo número de serie en la sección de Productos Instalados:

8- **Aplica sólo para D-box HD:**

La última opción de identificación, **es hacer un Reset Caja STB, d-box por d-box**, lo que generará que se vayan apagando y encendiendo uno por uno, hasta encontrar el que presenta inconvenientes.

- Para revisar el procedimiento de Reset / Refresh pincha [AQUÍ](#)

5- COMPROBAR QUE EL D-BOX ESTÉ CORRECTAMENTE CONECTADO

COMPROBAR CON EL CLIENTE QUE EL D-BOX ESTÉ CORRECTAMENTE CONECTADO

Para esto, se deben realizar las siguientes verificaciones:

- a) El **cable coaxial** (cable blanco) **esté bien conectado al d-BOX**. Solicitar al cliente que revise que el cable no se mueva de la posición en donde está atornillado.
- b) Verificar que el **Dbox tenga una luz led encendida** y hacer el check que el enchufe a la electricidad esté bien conectado
- c) Revisar que los **otros cables se encuentren conectados correctamente** y sin evidencia de daño, desde y hacia el dbox:
- d) Si el inconveniente persiste, continúa la revisión



6- REVISAR SI D-BOX HAN PASADO POR UN PROCESO DE COBRANZA

REVISAR SI EL O LOS D-BOX IDENTIFICADOS HAN PASADO POR UN PROCESO DE COBRANZA DENTRO DE LAS ÚLTIMAS 72 HRS.

1- Ir a la pestaña **"Jerarquía de Cuentas"** y seleccionar la **Cuenta de Facturación** correspondiente a la dirección validada al inicio de la atención.

2- Ir a **"Alertas de Crédito"**

3- Identificar si pasó por el proceso de cobranza dentro de las últimas 72 hrs.

- **a) Si pasó por un proceso de cobranza dentro de las últimas 72 horas** > Ir nuevamente a Jerarquía de Cuentas y seleccionar la Cuenta de Servicio que corresponde a la dirección validada

con el cliente al inicio de la atención.

- 1) Dejar seleccionado el equipo D-box dentro de "Productos Instalados" y presionar el botón **"Reset / Refresh"**.
- 2) Seleccionar "Refresh Programación Todas las plataformas" y "Aceptar" que tendrá respuesta dentro de algunos segundos.
- 3) Esta acción tendrá respuesta en 3 minutos mínimo, y se reflejará en la sección ACTIVIDADES, que mostrará el Reset / Refresh en estado ABIERTA. Pinchar RESET/REFRESH para ingresar a dicha ACTIVIDAD
- 4) Al ingresar a la actividad Reset/Refresh muestra la descripción
- 5) Pinchar el botón "Consulta Estado"
- 6) Se entregará la respuesta de la plataforma en el campo COMENTARIOS, siendo esta Proceso Exitoso / Proceso Fallido
- 7) Verificar en la sección ACTIVIDADES, que el RESET/REFRESH esté en estado FINALIZADA
- 8) Si el proceso es "Fallido" o bien- no pasó por el proceso de cobranza, realiza un Refresh DAC en el Dbox afectado
- 9) **Si el resultado del Refresh Dac es NOK**, debes validar 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](#) del tipo SIN SEÑAL.
 - Recuerda incluir en la observación "...@TV..."

4- Tipifica Atención técnica → TV - dBox HD, Pro y SD → Sin señal Incluir en la observación: "...sin servicio..."

- 10) **Si el resultado del Refresh Dac es OK**, revisa si el cliente tiene retorno o no (PASO 1 Gestiona de la publicación en Clave.)

CLIENTE SIN RETORNO > Ir a TV LINEAL SIN RETORNO de este mismo procedimiento

CLIENTE CON RETORNO > Revisa si el semáforo domiciliario

- Si está en **VERDE**, revisa TV LINEAL CON RETORNO de ese mismo procedimiento
- Si está en **ROJO**, 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](#) del tipo SIN SEÑAL.
- Recuerda incluir en la observación "...@TV..."

5- Tipifica Atención técnica → TV - dBox HD, Pro y SD → Sin señal Incluir en la observación: "...sin servicio..."

PROCEDIMIENTO PARA REITERADOS

- Llamamos REITERADOS a los clientes que nos contactan por el mismo motivo una o más veces en un período de tiempo de 7 días.
- La forma de revisar si un cliente nos ha contactado anteriormente, debes revisar la sección Actividades y Solicitudes de servicio en la publicación de Clave.
- En actividades podrás encontrar registro de llamadas asociadas a inconvenientes televisión.
- En solicitudes de servicio se encontrarán actividades relacionadas a TV.

UN CONTACTO EN LOS ÚLTIMOS 7 DÍAS

VISITA TÉCNICA ESCALADA A REDES

Confirma que la actividad fue derivada a redes. Puedes apoyarte en la publicación [REVISAR ORDEN DERIVADA A REDES](#)

Se debe entregar información en botón **“Dificultad de servicio detectada”** de BEC bajo la FEN tipificada como **“Escalado a redes”**

The screenshot shows the BEC ANDES system interface. At the top, there's a header 'BEC ANDES'. Below it, a 'Datos del cliente' section displays customer information: ID Cliente: 8-EP85-38, Nombre: ROBERTO RAHREZ TAPIA, Dirección: SALESIANOS 1400 DEPTO 186, San Miguel - SMCL, and Teléfono: 971885767. A 'Masivos' modal window is open, showing a table with columns: ID_FEN, PROBLEMA, FECHA_PROBLEMA, FECHA_POSIBLE_SOLUCION, SUBSISTEMA, and SERVICIOS. The table contains one row with ID_FEN: 263, PROBLEMA: ESCALADO-RED (SMCL 011 001) Mejora de niveles, FECHA_PROBLEMA: 18/10/2022 11:48:34, and FECHA_POSIBLE_SOLUCION: 20/10/2022 08:00:00. Below the table, it says 'No hay SEI asociado a este cuadrante'.

LLAMADA ANTERIOR CON V.TÉCNICA EN TERRENO/CON SOLUCIÓN EN LÍNEA

LLAMADA ANTERIOR CON VISITA TÉCNICA EN TERRENO / LLAMADA ANTERIOR CON SOLUCIÓN EN LÍNEA

Aplica Procedimiento TV completo para encontrar solución remota o en terreno

LLAMADA ANTERIOR CON CASO ESCALADO

Indaga con el cliente el motivo del inconveniente y opera según la siguiente tabla:

a) TV Lineal con retorno

Inconveniente presentado	Solución
--------------------------	----------

Subtítulos congelados	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	Ingresar Solicitud de reparación Subárea señal deficiente
Audio intermitente		Ingresar Solicitud de reparación Subárea señal deficiente
Subtítulos no se ven		Ingresar Solicitud de reparación Subárea señal deficiente
Imagen congelada		Ingresar Solicitud de reparación Subárea señal deficiente
Algunos canales con señal intermitente		Revisa si existe falla masiva. Si es así informa según este procedimiento, de lo contrario ingresa reparación Subárea señal deficiente

b) TV Lineal sin retorno

Inconveniente presentado	Solución	
Dbox no enciende	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	Ingresar Solicitud de reparación Subárea Dbox no enciende
Subtítulos no están visibles		Ingresar Solicitud de reparación Subárea señal deficiente
Algunos canales con señal intermitente	Revisa si existe falla masiva. Si es así informa según este	ingresa Solicitud de reparación Subárea señal deficiente

	procedimiento, de lo contrario 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	
Subtítulos congelados	Informar que la falla es de origen	

c) TV Lineal- VOD

Inconveniente presentado	Solución	
Errores UI 10000 / 10001	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	Ingresar Solicitud de reparación Subárea señal deficiente

d) TV Lineal- Replay TV

Inconveniente presentado		Solución
Pantalla en negro	Revisa si existe falla masiva. Si es así informa según este procedimiento, de lo contrario 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	ingresa Solicitud de reparación Subárea Sin señal
Errores 014 / 400	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	Ingresar Solicitud de reparación Subárea señal deficiente
Error 453	Revisa si existe falla masiva. Si es así informa según este procedimiento, de lo contrario Valida si en PRODUCTOS INSTALADOS aparece el botón CAMBIO	ingresa Ingresar Solicitud de reparación Subárea señal deficiente

	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	
--	--	--

e) TV Análoga

Inconveniente presentado	Solución
Pixeleo	Revisa si existe falla masiva. Si es así informa el horario de solución, de lo contrario informar que es una condición de origen
Imagen "Congelada"	Revisa si existe falla masiva. Si es así informa el horario de solución, de lo contrario volver a ingresar Prefen a través de web escalamiento, verificando que el cliente tenga la falla en el momento y esté en su domicilio
Sin señal / Pantalla en negro (sólo 1 canal)	Revisa si existe falla masiva. Si es así informa según este procedimiento, de lo contrario volver a levantar Prefen a través de web de escalamiento (verificando que el cliente tenga la falla en el momento y esté en su domicilio)
Subtítulos no se ven	Revisa si existe falla masiva. Si es así informa según este procedimiento, de lo contrario informa que es una falla de origen

VISITA TÉCNICA AÚN EN CURSO —

Entrega agendamiento y de ser solicitado por el cliente, se reagenda

INCUMPLIMIENTO DE VISITA TÉCNICA —

Reagendar. Guíate por la publicación [REPARACIONES TÉCNICAS](#)

VISITA TÉCNICA FIGURA ANULADA —

Se reingresa misma solicitud de reparación que había ingresada previamente y con la misma información dejada por el ejecutivo anterior (Independiente del motivo de anulación, se entiende que el servicio del cliente sigue con inconvenientes)

Agendar de acuerdo con lo coordinado con el cliente en línea informando la siguiente consideración:

- Red HFC: duración de hasta una hora y media
- Red FTTH: hasta 3 horas

"Sr XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta XX horas".

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.

Le informo también que puedes revisar tu agendamiento en la Sucursal Virtual de vtr.com iniciando sesión con sus datos"

MÁS DE UN CONTACTO EN LOS ÚLTIMOS 7 DÍAS

Sin mediar revisión, debes ingresar la solicitud de reparación Subárea Sin señal para asegurar el funcionamiento certificado del servicio



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Cuando un cliente con inconvenientes de TV ha tenido más de un contacto en los últimos 7 días por la misma situación, debes ingresar la solicitud de reparación Subárea Sin señal, para asegurar el funcionamiento certificado del servicio. Esta afirmación es:

☐

Falsa

☐

Verdadera

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 06 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 06!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR