

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 13 - Soporte Técnico

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 22 DE JUNIO AL 05 DE JULIO 2026



VISITAS TÉCNICAS



INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC



DESAFÍO TERMINADO

VISITAS TÉCNICAS





PROCEDIMIENTO

CONTEXTO

El siguiente procedimiento te ayudará a abordar casos en los que necesites realizar el ingreso de reparaciones técnicas a los clientes, reagendar visitas y gestionar las visitas que no fueron cumplidas.

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

CONSIDERACIONES GENERALES

IMPORTANTE

Consideraciones generales para el ingreso de una Visita técnica

Sobre el horario de las visitas técnicas	Existen bloques horarios definido: 10 a 13 hrs./ 13 a 16hrs. y 16 a 19 hrs. Es una mala práctica informar al cliente que el técnico irá en un horario definido, siempre tienes que mencionar que la visita se realizará entre las "XX:00 y las YY:00"
Casos en los que NO se deben ingresar reparaciones técnicas	Cliente con servicios suspendidos por mora o suspensión transitoria
	Posee en sistema una reparación ya ingresada anteriormente en estado ABIERTA
	Por servicio con falla masiva (Dificultad de servicio detectada)
Reasignarse solicitud de servicio	Si necesitas cancelar una solicitud de servicio, o asignarla a tu usuario, revisa el paso a paso en la publicación REASIGNACIÓN DE SOLICITUD DE SERVICIO
Diagnostico en Terreno del técnico	No debes entregar información de lo que va a realizar el Técnico en el domicilio, ya que el entregará un diagnóstico correcto una vez que revise el domicilio del cliente

No cancelar actividad de reparación sin técnico asignado	Que la orden no tenga técnico asignado, no quiere decir que debas cancelar la orden. Si la orden ya tiene técnico asignado, no debes compartir el nombre del técnico.
Tiempos de demora en trabajos técnicos	HFC: Informar que los trabajos pueden demorar hasta 1 hora y media. FIBRA (FTTH): Informar que pueden demorar hasta 3 horas. Para revisar el tipo de red del cliente, puedes revisar la publicación VER TIPO DE RED / TECNOLOGÍA
Cliente solicita fecha de visita más cercana	Informa lo siguiente: <i>"Sr(a). XXX, la fecha de la visita que le estoy entregando es precisamente la más cercana en nuestro agendamiento, le agradeceremos que se mantenga atento a su teléfono para mantener el contacto con nuestra empresa y así la visita se desarrolle correctamente".</i>
Sobre la migración a fibra	Si el cliente rechaza la migración, debes registrar en la descripción de la solicitud de servicio de reparación, el #REHAZAMIGRA

CONSIDERACIONES GENERALES

IMPORTANTE

Al ingresar o reagendar una visita técnica, debes siempre validar el TELÉFONO RESIDENCIAL DE LA PESTAÑA CONTACTO y asegurar que éste quede marcado con el ticket de **"principal"** en ANDES, ya que

a ese número serán enviadas las notificaciones relacionadas al agendamiento de la visita (Where is my tech).

Si necesitas modificar el número de contacto, debes seleccionar el campo TELÉFONO RESIDENCIAL y reescribir el dato colocando el número celular (SIN +56)

Buscar	Bot	Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	Teléfono laboral	Teléfono celular	Teléfono residencial	Email	Dirección	Explotamiento	Móvil
13868236-6		MAGALY ANDR.	SANVEDRA	ZARATE	967160032	97160033			Logos, Av LAS TORRES		YTB

INGRESO DE VISITA TÉCNICA

GESTIÓN

1. Seleccionar cuenta de servicio donde cliente tiene instalado los productos.
2. Pincha la pestaña **"SOLICITUDES DE SERVICIO"**
3. Presiona el botón
4. Completa todos los campos destacados.

- **IMPORTANTE:** Siempre selecciona el **ACTIVO** según el servicio de la solicitud de servicio.

5. Escoger el **TIPO** de la solicitud de entre:

- Telefonía Fija
- Internet

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

6. En ÁREA seleccionar **REPARACIÓN TÉCNICA**.

7. En SUBÁREA, debe ser elegida según el **DIAGNOSTICO TÉCNICO** previamente realizado, si tienes dudas puedes apoyarte con la publicación **ÍNDICE DE SOLICITUDES DE SERVICIO**.

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

- Inconveniente detectado
- Pruebas realizadas
- Hasta qué parte del procedimiento de inconvenientes pudiste revisar
- #RECHAZAMIGRA, si el cliente rechazó la migración a fibra.

9. Una vez completados los campos, pinchar botón guardar

10. Selecciona el ícono para que se despliegue la agenda disponible. Recuerda que debes indicar al cliente que el agendamiento en sistema **ES EL AGENDAMIENTO DISPONIBLE**

11. Previa coordinación del agendamiento con el cliente, selecciona el bloque disponible y haz clic en **ACEPTAR**

12. Presiona **GUARDAR** para finalizar

- En este punto, se generarán 2 actividades: de **RESOLUCIÓN y TERRENO**.
- La actividad de **RESOLUCIÓN**, la que debe quedar como **DERIVADA A TERRENO**, mientras que la actividad terreno, debe quedar **AGENDADA**.
- Pero, si la actividad a terreno está como **NO AGENDADA**, ingresa un ticket a mesa de ayuda, bajo la siguiente ruta:

Aplicación: Andes

Categoría: Problema con ingreso de solicitud de servicio



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC



INTERNET DEGRADADO

REVISAR APROVISIONAMIENTO DE VELOCIDAD

1. Revisar que el **Aprovisionamiento de la Velocidad contratada por el cliente sea la misma que aparece aprovisionada en la plataforma UIM**. También puedes revisar si aparece disponible el botón REAPROVISIONAR, dado que indica que la velocidad no está aprovisionada.

Información de Aprovisionamiento

Características	Siebel	UIM	Plataforma	●
Velocidad Contratada	500 Mbps	500 Mbps	500 Mbps	●
Marca	ARRIS	ARRIS	No Disponible	●
Modelo	TG2482A	TG2482A	TG2482A	●
Modo Conexión	NAT	NAT	NAT	●
Flujo DboxSmart			No Disponible	●

**VELOCIDAD
DIFERENTE A LA DE
UIM**

**VELOCIDAD IGUAL A
LA DE 1**

**CABLE MODEM-
GATEWAY Y ONT
F6640P**

**ONT F6600P- ONT
HUAWEI**

Pincha el botón **REAPROVISIONAR**. Si el resultado del aprovisionamiento no homologa las velocidades o genera error, informa al cliente que será transferido a una plataforma especialista. **Transfiere al N1 según el PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA.**

**VELOCIDAD
DIFERENTE A LA DE
UIM**

**VELOCIDAD IGUAL A
LA DE 1**

**CABLE MODEM-
GATEWAY Y ONT
F6640P**

**ONT F6600P- ONT
HUAWEI**

Solicita al cliente conectarte con video llamada para así validar con el cliente que la caja de internet se encuentre correctamente posicionada.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Para poder ayudarle y resolver su inconveniente al instante, puedo enviarle un enlace para conectarnos por videollamada. Así podré ver lo que ocurre en tiempo real y orientarle paso a paso, sin que tenga que esperar a un técnico en su domicilio. Le voy a enviar un mensaje por WhatsApp desde el SOPORTE TÉCNICO; sólo pediremos acceso a la cámara frontal para revisar el detalle. ¿Le envío el link a su celular u otro integrante de su familia?"

- Si el cliente no acepta la video llamada, solicita revisar los puntos que se describen en el paso A
- Si el cliente, en cambio, acepta la video llamada, guíate por el proceso de Video llamada. Busca la publicación Protocolo Atención Video Llamada- VSIGHT

VTR CLARO

a) Una vez conectado con el cliente, solicita que enfoque la posición de la caja de internet:

**VELOCIDAD
DIFERENTE A LA DE
UIM**

**VELOCIDAD IGUAL A
LA DE 1**

**CABLE MODEM-
GATEWAY Y ONT
F6640P**

**ONT F6600P- ONT
HUAWEI**

CABLE MODEM-GATEWAY y ONT F6640P: Puede ser instalada sobre una mesa o a la pared, pero en ambos casos se debe confirmar que está en posición vertical.



**VELOCIDAD
DIFERENTE A LA DE
UIM**

**VELOCIDAD IGUAL A
LA DE 1**

**CABLE MODEM-
GATEWAY Y ONT
F6640P**

**ONT F6600P- ONT
HUAWEI**

ONT F6600P- ONT HUAWEI: Puede ser instalada sobre una mesa o a la pared. Sus antenas permiten ser direccionadas para que, en cualquiera de las 2 opciones, sus antenas queden en forma vertical.

FIJADO AL MURO



SOBRE UNA MESA:



En el caso que veas que la caja tiene una posición que no es la adecuada, solicita corregir.



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



Completa la lección, antes de continuar.

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 13 FINALIZADO



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

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

Para salir del Desafío solo debes presionar el botón

"Finalizar"

FINALIZAR