



VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 23 - 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 15 AL 28 DE DICIEMBRE



CAMBIO DE HFC A FIBRA ÓPTICA



INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC



DESAFÍO TERMINADO

CAMBIO DE HFC A FIBRA ÓPTICA



POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- Esta atención puede ser entregada al titular o tercero, pero si el cambio involucra un cambio de plan o contratación de servicios adicionales, sólo puede hacerlo el titular de la cuenta.
- La validación de identidad que aplica es revisar vigencia de cédula a través de la página del registro civil. Apóyate en la publicación [POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD](#)

- **El cambio de fibra nace de 3 posibles escenarios:**
 - Cliente consulta o solicita tener fibra óptica.
 - Cliente que nos contacta por cualquier motivo comercial debes ofrecer cambio a fibra/ Cliente con inconveniente técnico pero solucionado en línea.
 - Cliente HFC que necesita una reparación técnica.
- El cambio de tecnología no tiene costo para el cliente.
- Un cliente FTTH no puede cambiar su tecnología a HFC.
- Para que el cliente cambie su tecnología de HFC a Fibra, debe tener internet en su plan, en caso contrario debes realizar una actualización de promoción.
- La forma de ver si una dirección tiene factibilidad para cambio a fibra, es posicionarse en la promoción contratada y así el botón CAMBIO TECNOLOGÍA aparezca en verde.
- Puedes ofrecer el cambio a fibra a cualquier promoción que el cliente tenga contratada; **SÓLO CON LA SIGUIENTE CONSIDERACIÓN PARA LOS CLIENTES FINIX:**
 - Si es Finix con 1 servicio, debe cambiar su plan y tener televisión+ internet
 - Si es Finix con televisión+ internet puedes ofrecer el cambio de tecnología.
- Si el cliente rechaza la actualización a Fibra debes dejar en el registro de atención y en la observación de la reparación el #RECHAZAMIGRA.
- **Existen CONSIDERACIONES IMPORTANTES asociadas a los servicios que tenga contratados el cliente. Es obligatorio que las revises en toda atención y las informes si el cliente consulta o bien cuando el plan actual del cliente tenga modificaciones. Puedes en Clave**

Casos

CASO 1:

CASO 2:

CASO 3:

CLIENTE CONSULTA O SOLICITA TENER FIBRA ÓPTICA.

1. Revisa que el estado del servicio sea ACTIVO. Es importante indicar al cliente que la cuenta debe mantenerse al día para que la visita y el cambio se lleven a cabo, ya que, si la cuenta cae en cobranza antes de la visita, ésta será anulada. Apóyate en la publicación [ESTADO DEL SERVICIO](#)

2. Posiciónate en la promoción en PRODUCTOS INSTALADOS, para confirmar la factibilidad del cambio de Fibra.

3. Verifica que el plan que tenga contratado el cliente incluya INTERNET. En caso contrario, informa que debe contratar dicho servicio para acceder. Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr(a). XXXX, le informamos que, para acceder a Fibra, podría hacerlo a través de una Actualización de Promoción con un descuento adicional. Los planes a los cuales puede acceder son XXXX]. ¿Le interesa?"

- Si el cliente no acepta, informa que para tener fibra óptica es necesario el servicio de internet en el domicilio.
- Si el cliente acepta, derivada el caso al SOPORTE DIFERIDO. Informa al cliente que en un plazo máximo de 1 día hábil (lunes a viernes) será contactado por un ejecutivo para indicar agendamiento.
- Debes validar el correo y N° de celular para que el cliente sea contactado.

Productos Instalados						
Modificar Desconectar Reconexión Actualizar promoción Reset / Refresh						
Cambio de tecnología						
Producto▲▼	Tipo de servicio	Estado	Marca	Rol de promoción	Precio	
o Equipo		Activo	VTR			
▶ Banda Ancha		Activo	VTR		\$0	
Mega 500 Residencial 0324		Activo	VTR			
▶ Lealtad 1122		Activo	VTR			
▶ Lealtad 1122		Activo	VTR			

CASO 1:

CASO 2:

CASO 3:

CLIENTE QUE NOS CONTACTA POR CUALQUIER MOTIVO COMERCIAL DEBES OFRECER CAMBIO A FIBRA/ CLIENTE CON INCONVENIENTE TÉCNICO PERO SOLUCIONADO EN LÍNEA.

1. Antes de finalizar la atención que estás entregando, específicamente en el ítem 4, OFRECER CAMPAÑA del [PROTOCOLO DE ATENCIÓN](#), revisa en Andes si el cliente tiene factibilidad para cambiarse a fibra. Para esto, posíciónate en la promoción en PRODUCTOS INSTALADOS, para confirmar la factibilidad del cambio de Fibra.

CLIENTE NO TIENE FACTIBILIDAD: Continúa con el protocolo de atención, según el requerimiento que estás solucionando.

CLIENTE TIENE FACTIBILIDAD:

Informa según el siguiente script:

"Don., Sra. XXX., le comento que usted puede actualizar su servicio a tecnología de fibra (FTTH); esto le asegura una conexión más rápida, estable y además evita que tenga problemas a futuro, ya que las conexiones antiguas, como las que tiene en su domicilio, (cable coaxial) prontamente dejarán de funcionar."

CLIENTE ACEPTA EL CAMBIO

Ingresa el cambio según el botón de esta publicación [INGRESAR EN CAMBIO A FIBRA](#)

CLIENTE NO ACEPTA EL CAMBIO:

Entrega el siguiente argumentario según la objeción o duda del cliente:

- **¿TIENE COSTO?**

- **Respuesta:** No posee costos adicionales, al ser cliente preferencial, la actualización a Fibra es gratuita, manteniendo los valores que hoy cancela por su plan y equipos.

- **LO PENSARÉ**

- **Respuesta:** Lo entiendo, pero recuerde que su red actual dejará de funcionar, lo mejor es dejarlo agendado hoy mismo para que asegurarte la continuidad del servicio y no se generen costos adicionales.

- **ESTOY CONFORME CON MI SERVICIO, FUNCIONA BIEN**

- **Respuesta:** Precisamente para que conserve esa experiencia es que actualizaremos su tecnología, ya que la que posee actualmente quedará obsoleta y dejará de funcionar de manera

óptima.

- **NO VOY A ENTENDER LA ACTUALIZACIÓN, ESTOY ACOSTUMBRADO A MIS CONTROLES Y SISTEMA OPERATIVO.**

- **Respuesta:** *Es normal tener estos reparos, pero para su tranquilidad le comento que la actualización viene de la mano con la simplificación del control remoto, este está diseñado para que niños, tercera edad e incluso para que personas con limitación visual lo puedan usar, ya que incorpora la opción de comandos por voz. Debe saber que nuestro técnico se encarga de dejar todo configurado y explicarle cómo funciona antes de retirarse de su domicilio.*

- **UN VECINO/FAMILIAR, AMIGO, SE CAMBIO Y SUBIO SU BOLETA**

- **Respuesta:** *La actualización no posee ningún costo adicional a lo que actualmente paga por su servicio y equipos con-tratados, los valores solo se modifican cuando usted decide cambiar el plan, contratar servicios adicionales o agregar equipos a los que ya tiene contratados.*

- **VIVO SOLO, EN LA SEMANA NO PUEDO**

- **Respuesta:** *¿Tiene la opción de dejar un amigo, vecino o familiar mayor de edad para que reciba a nuestro técnico? O podemos buscar un agendamiento para un día sábado los más próximo posible.*

- **YA ME HAN LLAMADO MUCHAS VECES, INCLUSO VINO UN TÉCNICO Y NO CUMPLIÓ, ASÍ QUE NO ME MIGRÉ.**

- **Respuesta:** *No es la experiencia que queremos brindarle, permítame cambiarla coordinando la visita para que un técnico especialista haga la actualización, asesorándolo ante cualquier duda que surja en la visita. ¿le aparece que coordinemos la actualización?*

- **EL SERVICIO ME FUNCIONA PÉSIMO, QUIERO DARLO DE BAJA.**

- **Respuesta:** *Don/Srta [nombre], no es la experiencia que queremos brindar, por este motivo le estoy llamando, ya que, al actualizar su tecnología a Fibra óptica, sus problemas o interrupciones del servicio se solucionarán (serán parte del pasado).*

La Fibra Óptica, le dará una conexión más rápida, estable y sin cortes.

Productos Instalados						
Modificar Desconectar Reconexión Actualizar promoción Reset / Refresh						
Cambio de tecnología						
Producto▲▼	Tipo de servicio	Estado	Marca	Rol de promoción	Precio	
o Equipo		Activo	VTR			
▶ Banda Ancha		Activo	VTR		\$0	
Mega 500 Residencial 0324		Activo	VTR			
▶ Lealtad 1122		Activo	VTR			
▶ Lealtad 1122		Activo	VTR			

CASO 1:

CASO 2:

CASO 3:

CLIENTE HFC QUE NECESITA UNA REPARACIÓN

1. Revisa que el estado del servicio sea ACTIVO. Es importante indicar al cliente que la cuenta debe mantenerse al día para que la visita y el cambio se lleven a cabo, ya que, si la cuenta cae en cobranza antes de la visita, ésta será anulada. Apóyate en la publicación [ESTADO DEL SERVICIO](#)

2. Posiciónate en la promoción en **PRODUCTOS INSTALADOS**, para confirmar la factibilidad del cambio de Fibra.

NO CUENTA CON FACTIBILIDAD PARA CAMBIO A FIBRA

Ingresar la visita técnica según el procedimiento de Inconvenientes que aplicaste

CUENTA CON FACTIBILIDAD PARA CAMBIO A FIBRA

Informa al cliente que para solucionar su inconveniente, es necesario que vaya un técnico a actualizar la tecnología del domicilio a fibra. Apóyate con el siguiente script:

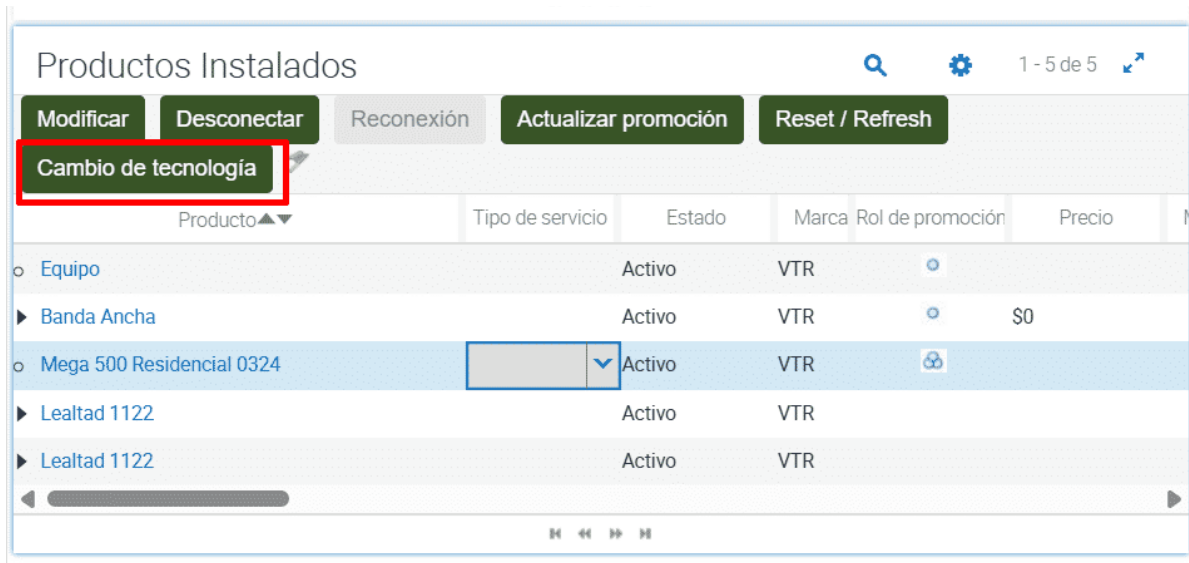
"Dn. /Sra. XXX para resolver su inconveniente, necesitamos enviar un técnico a su domicilio y actualizar sus servicios a tecnología de fibra óptica. Con este cambio, no solo solucionaremos el problema actual, sino que también asegurará una conexión más estable y moderna, preparada para todas sus necesidades."

Ingresar el cambio según el botón de esta publicación **INGRESAR EN CAMBIO A FIBRA** de la publicación de Clave

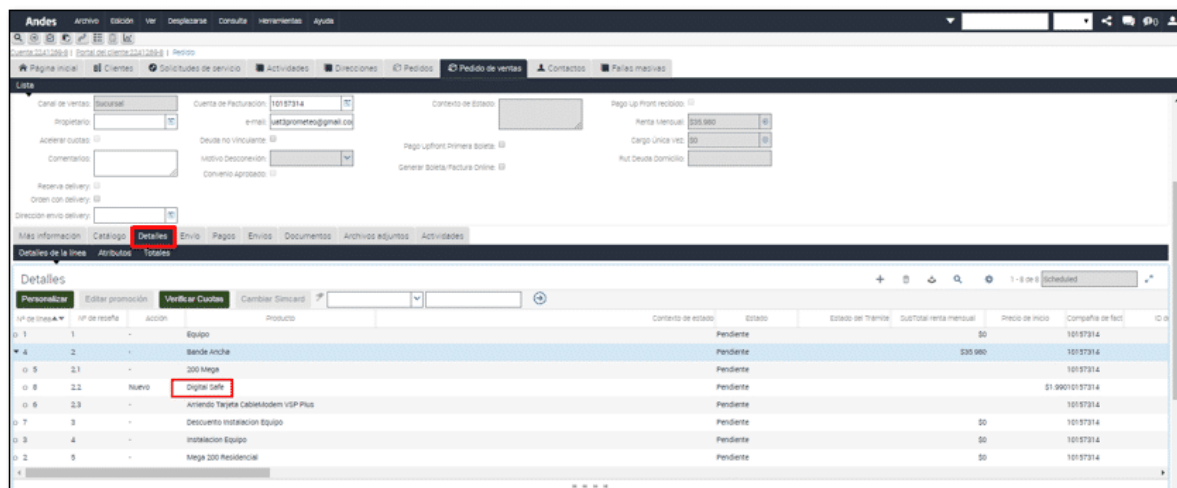
INGRESAR EL CAMBIO A FIBRA

Ingresa a la **cuenta de SERVICIO**

Presiona el botón de **CAMBIO DE TECNOLOGÍA**



Valida que en la pestaña “**Detalles**” estén todos los servicios contratados por el cliente.



Presiona sobre **botón de TSQ**, (este puede tardar hasta un minuto aproximadamente)

- No presiones el botón “VERIFICAR”

Andes

Archivo Editar Ver Desplazarse Consultar Herramientas Ayuda

CAROLAJ20190422 2 | F0006.06.00198.20190422 2 | Pedidos

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

Lista

1-6904645694

Revisar Verificar Enviar TSQ Cancelar pedido Generar documento

Nº de Pedido: 1-6904645694

Nombre de Cliente: VERONICA PEREZ MARI

Estado de Venta: Móvil

Cuenta del Cliente: 10190428-0

Método de Envío: Venta Presencial

Nº de Serie ID:

Tipo Portador: No Portador - Venta M

Estado N° de Serie ID:

Tipo de Pedido: Pedido de ventas

Subtipo Cuenta:

Etapa: Colocación

Cuenta de Servicio: 10190428-0-0-001

Ingresador: BMUR020

Dirección de Servicio: APDOQUINO AV 4800

Canal de Venta: Sucursal

Cuenta de Facturación: 4998228796

Verificador: BMUR020

e-mail: verli.20@gmail.com

Actualizar cuenta:

Deuda no Vinculada:

Comentarios:

Motivo Desconexión:

Comprobante aprobado:

Motivo de cambio:

Servicios:

Estado: Pendiente

Fecha de creación: 26/06/2018 11:53:38

Fecha de Modificación: 26/06/2018 11:53:38

Desde Cuanto:

Motivo:

Vigencia de cotización: 30/06/2018 11:53:38

Estado del trámite:

Comento de Estado:

Clasificación Fija: 0000

Clasificación Móvil: Serie 2

Serie Límite Crédito Fija: 92.096.996

Serie Límite Crédito Móvil: 921.300

Deuda Rub: 90

Deuda por cobrar: 90

Pago Up Front: 9122.996

Pago Up Front recibidos: 0

Renta Mensual: 949.996

Cargo Único Vot: 9135.996

Rut Deuda Domicilio: 9131.9049-5

Pago Upfront Promesa Boleta: 0

Generar Boleta/Factura Online: 0

Presiona el botón “ENVIAR”

1-451711656

Revisar Verificar Enviar TSQ Cancelar pedido

Una vez **enviado el pedido**, automáticamente **agendará** a la fecha más próxima.

Cuenta: 9201054-6 | Portal del cliente: 9201054-6 | Pedido: 1-246807707891 | Actividad de campo

[Página inicial](#)
[Clientes](#)
[Solicitudes de servicio](#)
[Actividades](#)
[Validaciones venta](#)
[Pedidos](#)
[Pedido de ventas](#)
[Contactos](#)

Lista de actividades

Terreno

Id Actividad: 1-35DR31AP Estado: **Agendada** Fecha inicio: 11/11/2024 19:00 Descripción: Migración
 Tipo: Terreno Creador: DRODRIGUEZ Fecha Cierre:
 Nombre Completo Cliente: IRMA DEL CARMEN Propietario: DRODRIGUEZ Canal: Call Center Comentarios:
 Rut del Cliente: 9201054-6 Razon: Fecha Comprometida: 13/11/2024 01:00:00 Área a Derivar:
 RUT Contacto: 9201054-6 Detalle Razon: Código Cierre: Motivo:
 Nombre Completo Contacto: IRMA DEL CARMEN Resolución:

[Más información](#)
[Seguimiento](#)
[Materiales Requeridos](#)
[Trazabilidad Interacción](#)
[Agendamiento](#)
[Pasos](#)
[Finalización](#)

Detalles de programación

Tiempo de trabajo: 120 Fecha Agendamiento: **13/11/2024**
 Inicio más temprano: 11/11/2024 00:00:00 Hora Desde: 13:00:00
 Inicio más tardío: 20/12/2024 03:00:00 Hora Hasta: 16:00:00

Ubicación del servicio de cuenta

Dirección de la cuenta: RUE 2 (POB BUERAS) 1257 Bucket: D0023 Tipo vivienda: RESIDENCIA
 Ciudad: VALDIVIA Código postal: Territorio: SUR AUSTRAL Clase vivienda:
 Región: Fecha certificada: 01/01/1990 00:00:00 Zona: ZONA SUR

Datos de Trabajo

RUT Técnico: Notas: 999424986
 Id Técnico:
 Nombre Técnico: Marca Técnico:

En sección **"ACTIVIDADES"**, pestaña **"Agendamiento"** agregar en Notas según corresponda a cómo el cliente acepta la actualización a Fibra:

- **CAMPAÑA PROACTIVA:** CLIENTES MARCADOS EN SMA
- **CAMBIO DE TECNOLOGÍA A SOLICITUD DE CLIENTE:** INDICAR QUE CLIENTE SOLICITÓ CAMBIO A FIBRA

[Más información](#)
[Seguimiento](#)
[Materiales Requeridos](#)
[Trazabilidad Interacción](#)
[Agendamiento](#)
[Pasos](#)
[Finalización](#)

Detalles de programación

Tiempo de trabajo: 00 Fecha Agendamiento: 22/06/2023
 Inicio más temprano: 22/06/2023 00:00:00 Hora Desde: 10:00:00
 Inicio más tardío: 13/10/2023 00:00:00 Hora Hasta: 13:00:00

Ubicación del servicio de cuenta

Dirección de la cuenta: PUEBLO DE MALLORCA 411 Bucket: D0023 Tipo vivienda: RESIDENCIA
 Ciudad: SANTIAGO Código postal: Territorio: RM ORIENTE Clase vivienda:
 Región: Fecha certificada: 01/01/2000 00:00:00 Zona: ZONA METROPOLITANA

Datos de Trabajo

RUT Técnico:
 Id Técnico:
 Nombre Técnico:
 Marca Técnico:

Notas:

INFORMA

Para CASO 1 Y 2:

VOZ

- *"Sr./a XXX le comento entonces que ud mantendrá el mismo plan que tiene contratado pero desde la instalación su tecnología será fibra óptica. Es importante que tenga presente que la tecnología que permite conectar televisores conectados sin decodificador (conectados directamente al cable blanco), quedará obsoleta al cambiarse de fibra, por tanto si es su caso, el técnico en terreno puede instalar un dbox Smart con un precio especial"*
- *"El técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs. 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."*

NO VOZ

- *"XXX te comento entonces que mantendrás el mismo plan que tienes contratado pero desde la instalación su tecnología será fibra óptica. Es importante que tengas presente que la tecnología que permite conectar televisores conectados sin decodificador (conectados directamente al cable blanco), quedará obsoleta al cambiarse de fibra, por tanto si es tu caso, el técnico en terreno puede instalar un dbox Smart con un precio especial"*
- *"El técnico llegará a tu domicilio el día XX entre las XX y XX hrs. Le recordamos que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar tus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos."*

INFORMA

Para CASO 3:

VOZ

"Dn. Sra: como le comenté, la visita consistirá en actualizar su tecnología a fibra; este cambio le permitirá contar con una conexión más rápida, estable y preparada para todas las necesidades de su hogar. Es importante mencionar que algunas conexiones antiguas de su domicilio dejarán de estar disponibles pronto, por lo que esta migración es necesaria para garantizar que pueda seguir disfrutando de un servicio moderno, seguro y sin interrupciones.

NO VOZ

"El técnico llegará a tu domicilio el día XX entre las XX y XX hrs. Le recordamos que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar tus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos."

REGISTRA

Atención técnica > Config/Activaciones/Desact > Cambio/Config./Capacitación

Cliente acepta el cambio: @aceptafibra

Cliente rechaza el cambio: @rechazamigraRegistrar en la atención:

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



Te invitamos a revisar como realizar el cambio de tecnología
ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC



Detallar como atender a clientes que manifiesten estar sin internet

ALCANCE

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Este procedimiento aplica para ejecutivos de Call Center Voz, No Voz (Canales digitales) y Sucursales

- Aplica para el titular o un usuario del servicio

ALCANCE

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- En sucursales, para poder dar soporte ante inconvenientes de internet, confirma que se encuentre alguien en el domicilio para hacer pruebas. De lo contrario, informa que nos puede contactar cuando esté en su domicilio para poder realizar pruebas con su servicio.
- Si el cliente solicita compensación busca el procedimiento DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIO. [VTR-CLARO](#)
- Si solucionas el inconveniente del cliente, igualmente debes validar si tiene factibilidad a cambiarse a fibra y ofrecerla.

REVISIONES BÁSICAS

CONFIRMA EL INCONVENIENTE DEL CLIENTE

1. Confirma con el cliente que el impacto a su servicio sea pérdida total. Apóyate con las siguientes preguntas si el cliente no es específico en la descripción de su problema.

- Si el "síntoma" es lentitud, intermitencia, revisa el procedimiento **INTERNET DEGRADADO**.

PREGUNTA	OBJETIVO DE LA PREGUNTA	PROCEDIMIENTO
----------	-------------------------	---------------

¿Podría confirmarme si ningún dispositivo tiene conexión o si ocurre solo en uno?	Verificar si la falla afecta toda la red o un solo equipo.	Sin internet
¿Está conectado por Wi-Fi o por cable (Ethernet)?	Identificar si la causa es de red o de conexión local.	Sin internet
¿Las páginas cargan lento?	Diferenciar sin servicio de lentitud o congestión.	Internet degradado
¿La conexión se corta y vuelve sola?	Detectar intermitencia o baja potencia de señal.	Internet degradado
¿Desde cuándo presenta el inconveniente?	Conocer duración del evento (momentáneo o persistente).	Internet degradado
¿Ha notado si ocurre en ciertos horarios o todo el día?	Detectar congestión de red o sobreuso del canal WIFI	Internet degradado
¿El módem está conectado directamente a la corriente o a una zapatilla?	Descartar fluctuaciones eléctricas.	Internet degradado
¿Ha cambiado de lugar el módem o instalado un repetidor recientemente?	Revisar posibles interferencias nuevas.	Extensor instalado

DESCARTA UNA FALLA MASIVA —

1. Revisa en Workspace si el servicio del cliente está asociado a una falla masiva. Podrás ver el número de FEN y la hora probable de solución

IMPORTANTE: Recuerda que igualmente puedes ver la falla masiva en BEC.

Mes, fecha y hora
de solución

Falla Masiva:

5396771#Octubre 14 01:24

N° de FEN

ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO —

1. Revisa que el servicio esté activo; con el servicio suspendido, no podemos entregar soporte. Busca la publicación ESTADO DEL SERVICIO [VTR](#) - [CLARO](#)

2. Si el servicio está activo, ingresa a la cuenta de facturación y selecciona las “Alertas de crédito” para identificar si pasó por el proceso de cobranza dentro de las últimas 72 horas.

- **a) No** pasó por un **proceso de cobranza** en las últimas 72 horas:
 - Continuar con las revisiones.
- **b) Si** pasó por un **proceso de cobranza** en las últimas 72 horas:
 - Solicitar al cliente hacer reset eléctrico. El encendido de la caja de internet tomará cerca de 5 minutos.
 - Validar con cliente si el inconveniente fue resuelto. Si es así, finaliza la atención; de lo contrario, continúa con las revisiones

The screenshot displays a CRM interface. At the top, there's a navigation bar with tabs: 'Más información', 'Resumen del cliente', 'Salidos totales', 'Jerarquía de cuentas', 'Fallas masivas', 'Contactos', 'Perfiles', 'Actividades', 'Solicitudes de servicio', and 'Pedidos'. Below this, there's a section for 'Siguiendo mejor Acción' with a search bar and a 'Sin registros' status. To the right, there's a dropdown menu for 'Alertas de crédito' which is highlighted with a red box. Below the navigation bar, there's a table of activities with columns: 'Id Actividad', 'Descripción', 'Tipo', 'Estado', and 'Pro'. Two rows are visible: '1-11EXP4ZH' (Softphone E-Contact Llamada Entrante -... Finalizada) and '1-1J8PSILT' (La actividad ID '1-1IRAlarma' Abierta). Below the activities table, there's a section for 'Alertas de crédito' with a table showing credit alerts. The table has columns: 'Prioridad', 'Estado', 'Subestado', 'Importe debido', 'Tipo de acción', 'Fecha de apertura', and 'Comentarios'. Two rows are highlighted with red boxes: one for '4-BAJO' (Cerrado) with 'Salio de Cobranza' and another for '4-BAJO' (Cerrado) with 'Entro en Cobranza'.

REALIZAR RESET ELÉCTRICO

Indica al cliente que es necesario desenchufar la caja de internet y volver a enchufarla. Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Necesitamos realizar un reset eléctrico de su ONT para restablecer la conexión con la red y asegurar que el equipo cargue nuevamente todos sus parámetros. Esto nos permite descartar errores temporales y garantizar que el servicio funcione de manera estable."

Una vez que el servicio de internet se reestablezca en el domicilio (luces de la caja internet encendida) valida con el cliente si puede navegar.

En caso que no pueda, continúa revisando.

SIN INTERNET: FIBRA

IDENTIFICA EL EQUIPO Y MODELO DE LA CAJA DE INTERNET EN BEC

Revisa la marca/modelo del equipo en BEC. Puedes encontrar los siguientes equipos y la plataforma de monitoreo con el que debes apoyarte:



2P Fibra Hogar mas TV Inicia 0425F

Pasos Internet

Estado ONT

online

Estado de Red



Compatibilidad de red ONT con Velocidad Contratada



EQUIPOS

EQUIPO	MARCA	MODELO	EXTENSOR COMPATIBLE	GATEWAY	IMÁGENES	PLATAFORMA DE MONITOREO		
ONT	ZTE	F6600P	ZTE H3601P	No aplica	CLICK AQUÍ	SCP- Si no aparece información, revisar WEB UI		
			EVOLUTION EVO6022AP					
		F6640P	ZTE H3601P					
	HUAWEI	HG8145X6-13	HUAWEI K562E-10			Smart Wifi Huawei		
		HG8145X6						

		HG8245W5				
	NOKIA	G240WG	SERCOMM RP362M	SERCOMM IP3442M		-
		G-2425G-B				-
	SERCOMM	FG1100R				Smartwifi Portal (Assia)

1. Averigua con el cliente si el inconveniente es en uno o en todos sus dispositivos. Apóyate con las siguientes preguntas:

- “¿Podría confirmar si el Internet no funciona en todos los dispositivos de su hogar o solo en uno de ellos?”
- “Por ejemplo, ¿le falla en el celular, el notebook y la televisión, o solo en alguno?”
- “¿Podría probar abrir una página o aplicación en otro equipo, como su celular o computador?”
- “¿Y en ese otro equipo, también le aparece sin conexión o sí le funciona?”

INCONVENIENTE EN TODOS LOS DISPOSITIVOS:

1. Revisa si la **CAJA DE INTERNET** en **BEC** aparece **ONLINE u OFFLINE**

OFFLINE —

Indica al cliente que es necesario conectarse a una video llamada, para revisar el inconveniente que presenta. 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 envió el link a su celular u otro integrante de su familia?

CLIENTE ACEPTA VIDEO LLAMADA

a. Guíate por el proceso de Video llamada. Busca la publicación Protocolo Atención Video Llamada-VSIGHT VTR CLARO

b. Una vez conectado con el cliente, solicita que enfoque los siguientes aspectos de su cableado:

- i. La posición del dispositivo que sea la misma donde el técnico dejó puesto el técnico. Si tiene antenas, estas deben estar en posición vertical. Si están en otra posición, solicitar al cliente modificar y dejar en posición vertical.
- Si el inconveniente no se soluciona, valida con el cliente de qué manera se conecta: Wifi o Cable ethernet.
- ii. La caja de internet conectada a la electricidad
- iii. Que la fibra no esté dañada. En el caso de estarlo, ingresa una reparación técnica:

ACTIVO : Seleccionar internet

TIPO : INTERNET FTTH

AREA : REPARACIÓN TÉCNICA

SUBÁREA : ONT OFFLINE

COMENTARIO: ONT offline, fibra dañada

- iv. La caja de internet conectada correctamente
- v. El estado de la led LOS. Si está en rojo o parpadea, ingresa una reparación técnica:

ACTIVO : Seleccionar internet

TIPO : INTERNET FTTH

AREA : REPARACIÓN TÉCNICA

SUBÁREA : ONT OFFLINE

COMENTARIO: ONT offline, Led LOS en rojo

CLIENTE NO ACEPTA VIDEO LLAMADA

Solicita al cliente no acepta video llamada, solicita que revise el estado de sus cables, debido a que si hay un daño, puede originar el inconveniente.

i. La posición del dispositivo que sea la misma donde el técnico dejó puesto el técnico. Si tiene antenas, estas deben estar en posición vertical. Si están en otra posición, solicitar al cliente modificar y dejar en posición vertical.

Si el inconveniente no se soluciona, valida con el cliente de qué manera se conecta: Wifi o Cable ethernet.

ii. La caja de internet conectada a la electricidad

iii. Que la fibra no esté dañada. En el caso de estarlo, ingresa una reparación técnica:

ACTIVO : Seleccionar internet
TIPO : INTERNET FTTH
AREA : REPARACIÓN TÉCNICA
SUBÁREA : ONT OFFLINE
COMENTARIO: ONT offline, fibra dañada

iv. La caja de internet conectada correctamente

v. El estado de la led LOS. Si está en rojo o parpadea, ingresa una reparación técnica:

ACTIVO : Seleccionar internet
TIPO : INTERNET FTTH
AREA : REPARACIÓN TÉCNICA
SUBÁREA : ONT OFFLINE
COMENTARIO: ONT offline, Led LOS en rojo

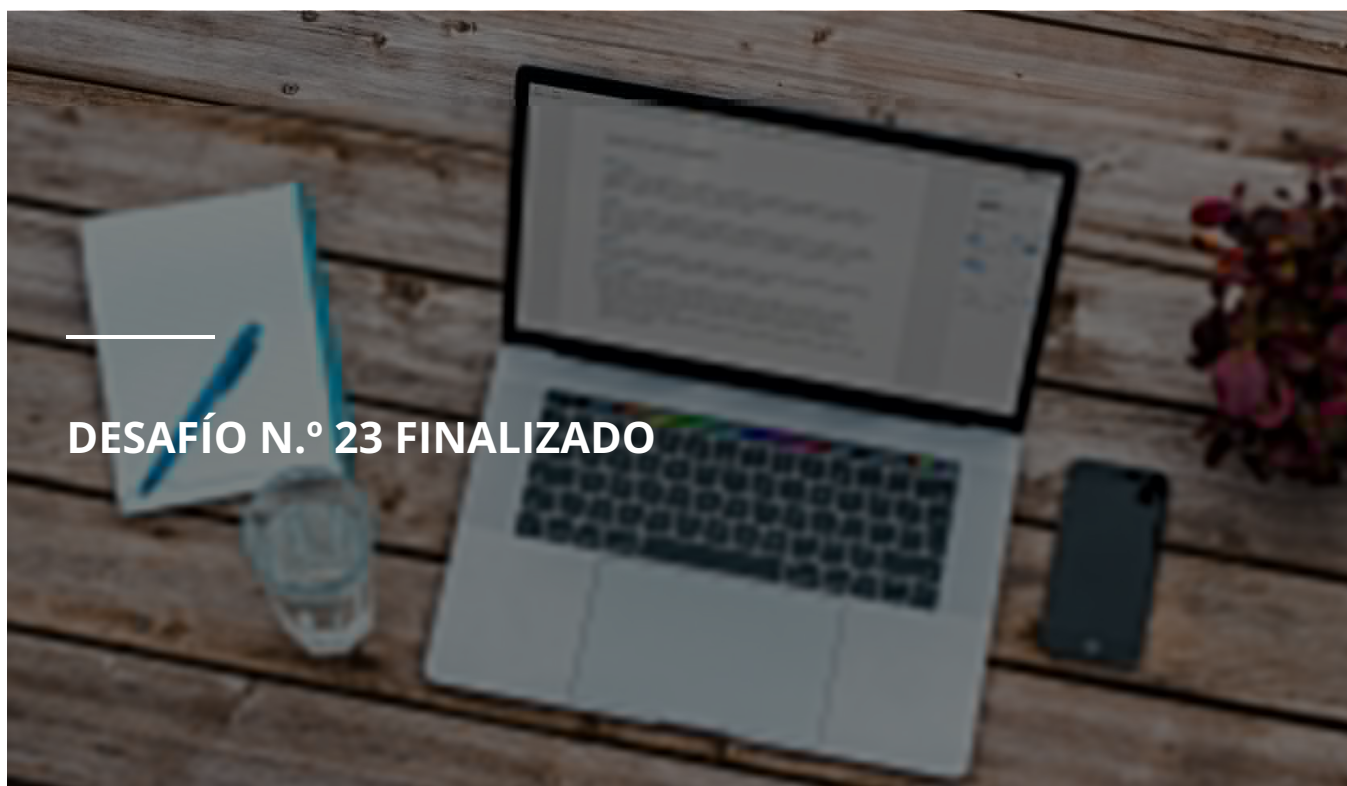


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



Completa la lección, antes de continuar.

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 23 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
23!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR