



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°05 - CCDD HOGAR

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 y para cerrar tu proceso debes realizar la evaluación final en el Campus Virtual.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el período que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises Clave.



UNIDAD 1: CAMBIO DE HFC A FIBRA ÓPTICA



UNIDAD 2: DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN



UNIDAD 3: ANDES - NO RECONOCE COBROS SVA - CANALES PREMIUM



UNIDAD 4: INCONVENIENTES CON TELEVISIÓN SMART (DBOX SMART- BOX TV)



DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: CAMBIO DE HFC A FIBRA ÓPTICA



DEBE SABAR:

- ✓ 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.

✓ Si el cliente rechaza la migración 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.**



SOLUCIÓN DE ERRORES:

Recuerda que todo error debe ser registrado en la web de errores de Migra http://172.17.102.170/error_migraciones.

**MENSAJE DE ERROR AL PRESIONAR BOTÓN
CAMBIO TECNOLOGÍA**

ERROR TSQ

MENSAJE DE ANDES	EXPLICACIÓN
"No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción existe más de una línea telefónica asociada"	Cliente no debe tener más de 1 fono en la promoción que va a cambiar a fibra
"No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción no existe un servicio de internet"	Cliente debe tener internet para cambiarse a fibra
"No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que hay más de una promoción asociada a la cuenta"	Cliente sólo debe tener un plan en su cuenta de servicio para hacer la actualización a Fibra

**MENSAJE DE ERROR AL PRESIONAR BOTÓN
CAMBIO TECNOLOGÍA**

ERROR TSQ

MENSAJE DE ANDES	SOLUCIÓN
RN Error 14: Dirección con cobertura, pero sin capacidad . Generar Ticket GSA - SOPORTE ONNET	Ingresa un ticket en SDESK según la publicación INGRESO DE TICKET SDESK
RN Error 16: Dirección sin cobertura de red. Generar Ticket GSA - SOPORTE ONNET	
RN Error 18: Dirección requiere gestión adicional, Generar Ticket GSA - SOPORTE ONNET	
RN Error 23: No existe plan de velocidad para la VNO con la tecnología especificada. Cancela el pedido y levanta ticket a GSA.	
RN Error 641: Existe discordancia en la información. escala a sopORTEonnet@clarovtr.cl	
RN Error 794: Existe discordancia en la información, reintenta 1 vez más y si el problema persiste, generar Ticket GSA - SOPORTE ONNET	

CONTINUAR

UNIDAD 2: DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN



DBOX ADICIONAL

POLÍTICA DE ATENCIÓN**DESPACHO DE EQUIPOS:****VERIFICAR PRECONDICIONES**

- Cliente debe tener el servicio de **Televisión** activo. Es decir, esta solicitud es solo para D-box adicional y no uno principal. Para los casos de solicitudes de **BOX TV** el cliente debe contar con **Internet** activo de CLARO
- El envío de Delivery aplica para sólo para BOX TV- Para revisar el costo del servicio de Delivery auto instalación, puedes revisar **PLAN COMERCIAL**
- Actualizar números de contacto del cliente- Cliente no debe tener boleta vencida al momento de solicitar un nuevo d-Box- Cliente debe tener el servicio de Televisión activo, es decir, **esta solicitud es solo para D-box adicional y no uno principal.**
- Si el cliente solicita más de un d-box se debe seleccionar la cantidad 1 y agregar, repetir este paso por la cantidad de d-box que solicite
- Recuerda que el máximo de D-box por domicilio son 8: hasta 4 Dbox HD y hasta 4 BOX TV. Al contratar un 5° decodificador de algunas de las categorías, CLARO no asegurará el correcto funcionamiento del servicio. Este decodificador debe instalarse a través de una visita técnica. Para revisar el procedimiento, revisa la publicación **VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO (SVA) FIJOS.**

POLÍTICA DE ATENCIÓN**DESPACHO DE EQUIPOS:****VERIFICAR PRECONDICIONES**

- Una vez que una venta y/o pedido de modificación queda como Conexión Pendiente y/o Pendiente de Envío, revisa **AQUÍ** los plazos de entrega. Los

plazos de entrega son días Hábiles, es decir, de Lunes a Viernes. Además, actualmente por opción se encuentra disponible envío Priority solamente.

- Ante casos, sin morador, se visitará a cliente en 3 ocasiones.
- El Dbox Delivery puede recibirlo un tercero, mayor de 18 años.
- **No** se realizará Delivery a domicilios que no estén creados (no se entregarán, por ejemplo, en la oficina del cliente).
- Recomienda al cliente al momento de instalar los equipos, conectarse al link de activación desde un celular con sus datos móviles.
- La activación de los equipos se realiza con el ingreso del rut en la página <https://www.claro Chile.cl/personas/manuales-de-instalacion/>
- El tiempo de activación puede demorar 1 hora aprox. en quedar activo.
- El servicio se empieza a facturar desde el momento en que el pedido queda completado y en que se aprovisionan los equipos.
- Costo de envío \$3000
- Siempre confirmar con el cliente un número de celular vigente, debido a que será contactado durante el proceso.

POLÍTICA DE ATENCIÓN

DESPACHO DE EQUIPOS:

VERIFICAR PRECONDICIONES

- Validar Rut del Cliente por la página de Registro Civil para validar identidad.
- El Domicilio sobre el que el Cliente está consultando.

- Verifica que el servicio tenga el servicio **INTERNET** y que este se encuentre **ACTIVO**. Esta revisión se realiza en la cuenta Cliente. Apóyate en la publicación **ANDES – ESTADO DEL SERVICIO.**

INGRESO DE DBOX

Paso 2

Selecciona la pestaña "Validación venta" para validar la dirección de instalación

Paso 3

Ingresa el rut del cliente para obtener disponibilidad de servicio en el domicilio consultado y validaciones comerciales del cliente como si tiene deuda y para este caso si es un domicilio autoinstalable

Paso 4

Desde la vista 360 de la cuenta cliente, pinchar la pestaña “**Jerarquía de cuentas**” y elegir la cuenta de “Servicio” correspondiente a la dirección solicitada del cliente. Puedes apoyarte con la publicación **ANDES – NAVEGAR ENTRE CUENTAS.**

Paso 5

Con las validaciones correctas, realiza un pedido de modificación.

Paso 6

Andes

Pedido:

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

Lista

Más información Catálogo Detalles Enviar a Pagos Envíos Documentos Trámite Precios Archivos adjuntos Portabilidad Actividades Auditoría

Detalles de la línea Atributos Totales

Detalles

Personalizar Editar promoción Verificar Cuotas Cambiar Simcard Eliminar Item Root

Nº de reseña	Producto	Acción	Lista de evaluación e	Cant.	Precio de	cantidad ampliad	Precio neto	ID de servicio	Punto de servicio	Cuenta de servicio	Precio neto exten
1	Asistencia VTR	-		1		1	\$1.990			13868236-6-S-0...	\$1.990
2	Equipo	-		1		1				13868236-6-S-0...	
3	Banda Ancha	-		1		1	\$0			13868236-6-S-0...	\$0
4	Doble Pack Vive Pro Funcio...	-		1		1				13868236-6-S-0...	
5	Television	-		1		1	\$0			13868236-6-S-0...	\$0

Selecciona TELEVISIÓN para personalizar:

Paso 7

Andes

Página inicial: | Pedido: 1-35556642746

Página inicial | Clientes | Solicitudes de servicio | Actividades | Contratos | Pedidos | **Pedido de ventas** | Ofertas económicas | Incidencias de red

Lista

CNR total
\$0
Mensualidad total
\$32.960

Detalles

1. Television 2. Canales Adicionales 3. **Equipos** 4. Descuentos 5. Try & Buy

Decodificadores

Item Cant.

Cant.	Item	Precio de lista	Su precio	Precio total	U/M	ID de servicio	Punto de servicio	Promoción	Explicación	Personalizar
	d-BOX SD	\$2.490	\$2.490		Por mes				i	g
	d-BOX HD	\$3.990	\$3.990		Por mes				i	g

Selecciona la pestaña Equipos y luego busca DECODIFICADORES Selecciona el modelo y la cantidad. Luego ingresa AGREGAR ITEM

Paso 8

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta:15516708-4 | Portal del cliente:15516708-4 | Pedido

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Pedidos **Pedido de ventas** Contactos Administración - Mantenedores Fallas masivas

Lista

Más información Catálogo **Detalles** Envío Pagos Envíos Documentos Archivos adjuntos Portabilidad Auditoría Actividades

Detalles de la línea Atributos Totales

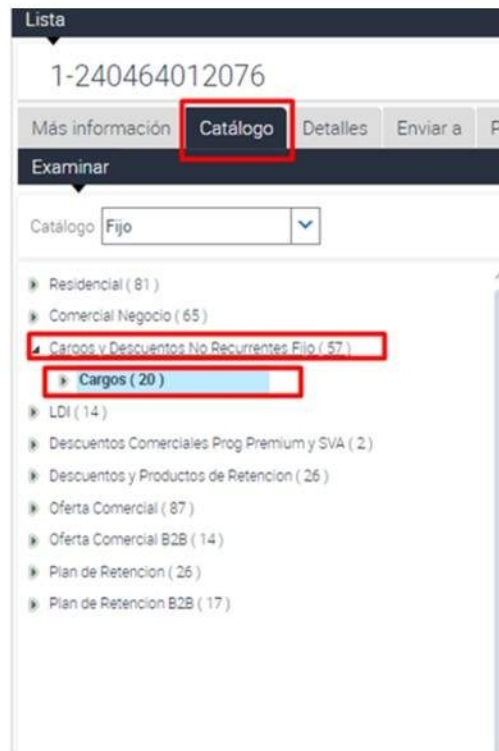
Detalles

Personalizar Editar promoción Verificar Cuotas Cambiar Simcard Eliminar Item Root

Nº de reseña	Producto	Acción	Precio neto	Contexto de estado	Lista de evaluación e	Cant.	Precio de inicio
1	TV Full HD Digital Residencial 0619	-				1	
2	Television	-	\$0			1	
2.1	d-BOX PRO	Nuevo	\$5.990			1	\$5.990
2.2	d-BOX HD	-	\$3.990			1	
2.3	Descuento Primera Caja	-	\$-3.990			1	
2.4	HBO Pack 7.490	-	\$0			1	
2.5	d-BOX HD	-	\$3.990			1	
2.6	Descuento HBO Pack 7.490	-	\$0			1	
2.7	TV Full HD Digital	-	\$23.990			1	
2.8	VTR On Demand	-	\$0			1	

Selecciona TERMINADO. Confirma en la pestaña de DETALLES que el Dbox se cargó correctamente.

Paso 9



Debes ingresar el cargo por el delivery, dirígete a la pestaña CATÁLOGO e ingresa a la sección “Cargos y descuentos no recurrentes Fijo” y selecciona la opción “Cargos”.

Paso 10

1-240464012076

Más información **Catálogo** Detalles Enviar a Pagos Envíos Documentos Trámite Precios Archivos adjuntos Portabilidad Actividades Auditoría

Examinar

Catálogo Fijo

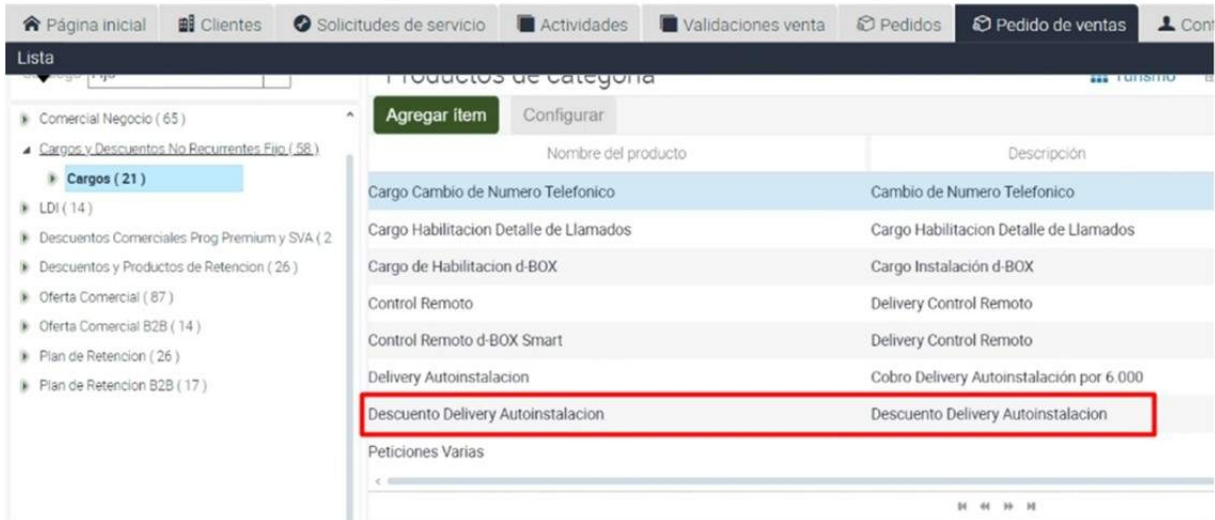
Productos de categoría 1

3 Agregar ítem Configurar

Nombre del producto	Descripción	Precio referencia	Cant.	Precio neto
Cargo Cambio de Numero Telefonico	Cambio de Numero Telefonico	1	\$3.100	:
Cargo Habilitacion Detalle de Llamados	Cargo Habilitacion Detalle de Llamados	1	\$2.480	:
Cargo de Habilitacion d-BOX	Cargo Instalación d-BOX	1	\$20.000	:
Control Remoto	Delivery Control Remoto	1	\$6.000	:
Control Remoto d-BOX Smart	Delivery Control Remoto	1	\$6.000	:
Delivery Autoinstalacion	Cobro Delivery Autoinstalación por 6.000	1	\$6.000	:
Peticiones Varias		1	:	:
Reposicion Cable Modem	Reposición Cable Modem	1	\$39.000	:

En la sección PRODUCTOS DE CATEGORÍA selecciona el ítem “Delivery Autoinstalación” y haz clic en el botón AGREGAR ITEM.

Paso 11



Después de haber ingresado el cargo por **DELIVERY AUTOINSTALACIÓN**, debes ingresar el descuento para que quede el monto total final del delivery. En la misma sección de donde ingresaste el cargo, debes buscar y seleccionar el ítem **"DESCUENTO DELIVERY AUTOINSTALACIÓN"** y haz clic en **AGREGAR ÍTEM**.

Paso 12

Más información	Catálogo	Detalles	Enviar a	Pagos	Envíos	Documentos	Trámite	Precios	Archivos adjuntos	Portabilidad
Detalles de la línea Atributos Totales										
Detalles										
Personalizar Editar promoción Verificar Cuotas Cambiar Simcard Eliminar Item Root v										
Nº de reseña▲▼	Producto				Acción	Categoría detallada Lista de evaluación e Ca				
o 1	Suspension Transitoria				Nuevo	Suspension Transitoria				
o 2	Equipo				-	Otros Fijos				
▶ 3	Banda Ancha				-	Producto Customizable				
o 4	Asistencia VTR				-	SVA				
o 5	Doble Pack Vive Pro Funcionarios 0819				-	Promociones Fijo				
▶ 6	Television				-	Producto Customizable				
o 7	Delivery Autoinstalacion				Nuevo	Cobros Tecnicos				

Confirma que los ítems ingresados quedaron listos dentro de la pestaña **DETALLES**, donde en cada ítem, la columna **ACCIÓN** indica **"NUEVO"**

Paso 13

Formulario de envío de kit. Campos visibles:

- Cuenta: 99999014.2
- Dirección de envío: T NORTE
- Apellido: PRUEBA
- Número Calle: 2080
- Referencia: (campo resaltado con una caja roja y una etiqueta que dice "Siempre completar con un guión [-]")
- Nombre: PRUEBA2214
- Código postal: 7910136
- Comuna: MACUL
- Correo electrónico: prueba2214@gmail.com
- Ciudad: SANTIAGO
- Región: REGION METROPOLITANA
- Personas que reciben: (campo vacío)

Además, de no ser completada, Andes mostrará un mensaje de alerta

Alerta de error:

siebelqa.vtr.cl:2080 dice

[1]Error al invocar servicio 'SIS OM PMT Service', método 'Invoke BC Method' en el paso 'Submit Order'.(SBL-BPR-00162)

[2]El campo "Metodo de envío" es requerido. (SBL-APS-00802)

Aceptar

Elige correctamente la cuenta de servicio y facturación así el delivery contará con la dirección de entrega correcta.

Selecciona la pestaña **ENVIAR A** para completar los datos de quien recibirá el Kit en el domicilio

- Todos los campos deben estar completos para que el pedido se curse exitosamente.
- Es importante indicar en forma clara la dirección de envío, así la entrega se realiza en forma más rápida al cliente.
- Una vez ingresada la dirección se llenan automáticamente el código postal, región comuna y ciudad.
- Los pedidos de auto instalación no se pueden editar. sí tienen algún problema después de enviado deben cancelarlo porque genera error.

Paso 14

Método de envío -> AUTOINSTALACIÓN

Paso 15

1-40290835450

Editar Verificar Enviar TSO Cancelar pedido Generar documento Agregar servicios fijos

Nº de Pedido: 1-40290835450	Nombre del Cliente: NOOCUPAR CAMI ALTA	Estado: Pendiente	Clasificación Fijo: Inicio
Modalidad de Venta: Fija	Cuenta del Cliente: 36100367-5	Fecha de creación: 29/08/2023 15:10:50	Clasificación Movil:
Método de Envío:	Nº de Serie Ci:	Fecha de Modificación: 29/08/2023 15:10:50	Saldo Límite Crédito Fijo: \$1.961.0
Tipo Portado: Autoinstalación	Estado Nº de Serie Ci:	Desde cuando: 29/08/2023 15:10:50	Saldo Límite Crédito Movil:
Tipo de Pedido: Visita Técnica	Subtipo Cuenta:	Motivo:	Deuda Rut: \$0
Etapas: Orden	Cuenta de Servicio: 36100367-5-S-001	Vigencia de Cotización: 03/09/2023 15:10:50	Deuda Domicilio: \$0
Ingresador: SUCAHU	Dirección de Servicio: SAN SEBASTIAN 2730	Estado del Trámite: TSO aprobado	Pago Up Front: \$0
Canal de Ventas: Sucursal	Cuenta de Facturación: 40390835363	Contexto de Estado: Todos las líneas del pedido están completadas	Pago Up Front recibido: ☐
Vendedor: SUCAHU	e-mail: A@GMAIL.COM		Renta Mensual: \$38.990
Acelerar cuotas: ☐	Deuda no Vinculante: ☒	Pago Upfront Primera Boleta: ☐	Cargo Única Vez: \$0

Tipo portado -> No portado- Venta fijo. **ESTE CAMPO NO LO DEBES MODIFICAR**

Paso 16

Generar el contrato

Paso 17

Selecciona **ENVIAR**; el pedido de ventas quedará en estado **Pendiente de Envío** y deberá haber generado la actividad de Preparación Kit.

Paso 18

Actividades									
Medir niveles		Crear Actividad Terreno							
Id Actividad	Tipo	Descripción	Estado	Propietario	Fecha Inicio	Vencimiento	Área a Derivar	Código Cierre	
1-2LBMWPT4	SMS - Saliente	[940627580] SMS [Su Pedido 1-2031340... Finalizada	Finalizada	CRETAMALP	14/07/2022 17:...				
1-2LBMWPRJ	Resolución	Delivery	Abierta	LPAZOS	14/07/2022 17:...	14/07/2022 18:...			
1-2LBGZSP4	SMS - Saliente	[940627580] SMS [Su Pedido 1-2031340... Finalizada	Finalizada	LPAZOS	14/07/2022 14:...				
1-2LBGZSNH	Resolución	Preparación Kit	Derivada	CRETAMALP	14/07/2022 14:...	14/07/2022 15:...	Delivery	KIT OK	
1-2LBGZSNX	SMS - Saliente	[940627580] SMS [Su Pedido 1-2031340... Finalizada	Finalizada	LPAZOS	14/07/2022 14:...				

La actividad de Preparación Kit es realizada por la empresa de delivery y si el estado es **ENVIADO**, implica que el equipo del cliente está preparado para salir a ruta. Y serán entregados según el tiempo que indica la matriz de Plazos de entrega.

Paso 19

INFORMA

"Sr. XXX., su kit llegará XXX. Este es un tiempo de referencia, dado que el plazo de entrega y seguimiento lo puede hacer a través de un SMS que le llegará dentro de las próximas 24 hrs. Hábiles (lunes a viernes). Dentro del kit vendrá un manual con instrucciones para que pueda instar su D-Box. Este link también se encuentra en el manual que viene en su kit.

Recuerde que en su próxima boleta aparecerá el valor mensual de XXX."

REGISTRA

Atención técnica -> Config/ activaciones/desactivaciones -> Autoinstalación
inst/act/conf

- Nombre de la persona atendida
- Motivo de llamada/ consulta
- Información entregada.
- Plazo de entrega

Paso 20

CLIENTE SOLICITA MÁS DE UN DBOX

Andes

Pedido: 1-35890426327

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Contratos Pedidos Pedido de ventas Ofertas económicas Incidencias de red

Lista

Television

Su precio
\$0
CNR total
\$0
Mensualidad total
\$21.990

Detalles

1. Television 2. Canales Adicionales 3. Equipos 4. Descuentos 5. Try & Buy

Decodificadores

Item Cant. Agregar ítem

Elige el modelo

Debes ingresar 1 y pincha **Agregar ítem**. Si el cliente quiere más de 1 Dbox, vuelve a repetir esta acción

Cant.	Item	Precio de lista	Su precio	Precio total	U/M	ID de servicio	Punto de servicio	Promoción	Explicación	Personalizar
1	d-BOX HD	\$3.990	\$3.990		Por mes					

CLIENTE SOLICITA MÁS DE UN DBOX

Andes

pedido:1-35890426327

Página inicial

Clientes

Solicitudes de servicio

Actividades

Contratos

Pedidos

Pedido de ventas

Ofertas económicas

Incidencias de red

Lista

Su precio
\$0
CNR total
\$0
Mensualidad total
\$21.990

Decodificador

Item

Cant.

Agregar ítem

Cant.	Item	Precio de lista	Su precio	Precio total	U/M	ID de servicio	Punto de servicio	Promoción	Explicación	Personalizar
1	d-BOX HD	\$3.990	\$3.990		Por mes					

Elige el modelo

Debes ingresar 1 y pincha **Agregar ítem**. Si el cliente quiere más de 1 Dbox, vuelve a repetir esta acción

SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES

**CLIENTE NO HA RECIBIDO EL KIT/CONTROL REMOTO EN
DOMICILIO**

Paso 2

INDAGA

- ¿Cliente tiene algún pedido con método de auto instalación en sistema?
- ¿En qué estado se encuentra el pedido?
- No olvides validar la fecha de ingreso del pedido en sistema.

VERIFICA PRECONDICIONES

1. Ingresa al pedido y revisa cuál es su estado

Paso 4

ESTADOS DE PEDIDO DE VENTA

CONEXIÓN PENDIENTE	Conexión en Drop en curso- agendada
PENDIENTE DE ENVÍO	Conexión Drop ya ejecutada, pedido en proceso de preparación por delivery
EN RUTA/ENVIADO	Pedido ya preparado por delivery, en camino a destino
ABIERTO	Pedido fue derivado a visita técnica
CANCELADO	Cliente desiste/ no se pudo autoinstalar y se deriva a visita técnica
COMPLETADO	Solicitud gestionada con éxito. En caso de inconvenientes por parte del cliente, se debe derivar a 0 soporte

Paso 5

ACTIVIDADES DE PEDIDO DE VENTA

Andes

venta:24826672-4 | Portal del cliente:24826672-4 | Pedido

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Pedidos Pedido de ventas Contactos Administración - Mantenedores Fallas masivas

Lista

1-31416735209

Editar Verificar Enviar TSQ Cancelar pedido Generar documento Agregar servicios fijos

Nº de Pedido: 1-31416735209 Nombre del Cliente: JUAN SAEZ RUZ Estado: Conexión pendiente

Modalidad de Venta: Fija Cuenta del Cliente: 24826672-4 Fecha de creación: 27/01/2022 15:53:12

Método de Envío: Autoinstalación N° de Serie Ct: Fecha de Modificación: 27/01/2022 15:56:48

Tipo Portado: No Portado - Venta Fija Estado N° de Serie Ct: Desde cuando: 27/01/2022 15:53:12

Tipo de Pedido: Pedido de ventas Subtipo Cuenta: Vigencia de Cotización: 01/02/2022 15:53:12

Etapa: Orden Cuenta de Servicio: 24826672-4-S-001 Estado del Trámite: En progreso

Ingresador: SUCAHU Dirección de Servicio: CAMINO LO FONTEC Contexto de Estado: La orden esta en progreso

Canal de Ventas: Sucursal Cuenta de Facturación: 31434030761

Vendedor: SUCAHU e-mail: uatL20@gmail.com

Clasificación Fijo: Inicio Clasificación Móvil:

Saldo Límite Crédito Fijo: \$1.974.010 Saldo Límite Crédito Móvil:

Deuda Rut: \$0 Deuda Domicilio: \$0

Pago Up Front: \$0 Pago Up Front recibido:

Renta Mensual: \$25.990 Cargo Única Vez: \$20.000

Acelerar cuotas: Deuda no Vinculante: Pago Upfront Primera Boleta:

CONEXIÓN DROP

Visita agendada por técnico para conexión en tap/drop

PREPARACIÓN KIT

Pedido en preparación por parte de delivery

DELIVERY

Ya preparado por delivery, en camino a destino

ACTIVACIÓN

Pedido entregado al cliente, pendiente la activación por web

RESCUE TEAM

Derivado a equipo 0 Soporte

MODIFICACIÓN DE SERVICIO

Pedido será revisado por técnico a domicilio

! En caso de existir una actividad Conexión Drop, cancela el pedido e ingresa uno nuevo 2. Verifica además las actividades, si existe una actividad con estado DELIVERY FALLIDO, esta indica que se intentó en 3 oportunidades entregar el equipo, pero sin éxito. Un ejecutivo contactará al cliente en máximo 48 hrs. Hábiles para que un técnico haga la instalación del decodificador En este caso, ingresa una solicitud de servicio para que el equipo especialista (RESCUE TEAM) revise y luego contacte al cliente con la solución:

TIPO: Televisión

ÁREA: Inconveniente en servicio

SUBÁREA: Escalamiento TV

REGISTRA

Atención técnica -> Config/ activaciones/desactivaciones -> Autoinstalación
inst/act/conf

- Nombre, apellido de la persona que atendemos
- Motivo de atención/llamada
- Información y gestión entregada

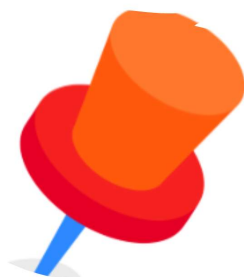
CONTINUE

UNIDAD 3: ANDES - NO RECONOCE COBROS SVA - CANALES PREMIUM



CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

NO RECONOC



.ES PREMIUM

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBEN PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	EXC
Titular o Tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para Sucursales).				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBEN PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	EXC
Se puede solicitar en cualquier canal de atención.				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBEN PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	EXC
Solo carnet de identidad vigente para realizar validación.				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBEN PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	EXCEPCIONES
Si aplica. Apóyate de la publicación POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD.				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBEN PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	EXCEPCIONES
En caso de que un cliente reclame por el cobro de cualquier SVA o Canales Premium (las excepciones para Canales Premium no aplican para Call Center) puedes realizar las siguientes excepciones: • La excepción se puede realizar cada 12 meses calendario. • Puedes descontar el cobro de hasta 3 boletas en forma retroactiva. • En caso de que aplique, solo debes ingresar la Solicitud de Servicio indicada en esta publicación. • Si existe algún motivo adicional de ajuste/acreditación al descuento, puedes hacer una sola acción para descontar. • Para revisar todos los SVA y canales premium vigentes, revisa el <u>PLAN COMERCIAL</u>.				

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

Para Call Center, en caso de que un cliente reclame por el cobro de cualquier **Canal Premium** debes transferir de forma asistida a la Plataforma de Retención Premium, para que esta área realice el ajuste y desconecte el canal. Apóyate del procedimiento **PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA**. Esto no aplica para la plataforma 105, quienes deben atender estas solicitudes.

Cada vez que realices un **Ajuste**, debes dejar en el comentario un **# para registrar el descuento realizado**, según su caso correspondiente:

- **SVA:** #COBROVA
- **CANALES PREMIUM:** #NORECONOCE(CANAL) - #DIFPRECIO(CANAL) - #TERMINOPROMO(CANAL)

En (CANAL) debes remplazar según el canal por el que está consultando el cliente:

Canales Premium Estándar —

- Premium Venus (solo HFC).
- Premium Playboy.
- Premium Pack Adulto (solo HFC).
- Premium Hot Pack.

Canales Premium HD

- Pack ESPN Premium.
- Pack TNT Sport Premium.
- Universal +

GESTIÓN

CANALES PREMIUM:

MATRIZ DE ATENCIÓN NO RECONOCE COBROS CANALES PREMIUM

DESCONOCE CONTRATACIÓN

VALOR DEL CANAL ES
DIFERENTE AL OFRECIDO /
TERMINO DE PROMOCIÓN

REGISTRA

1. Elimina el canal. Apóyate de la publicación **PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS - MODULAR** en el apartado **BAJA DE CANALES PREMIUM**.
 2. Verifica si el cliente tuvo un **Ajuste** en las últimas 12 boletas por desconocimiento del cobro de un canal premium.
- **NO TUVO AJUSTE:** Puedes ajustar hasta **máximo 3 meses siempre cuando el total a ajustar sea igual o menor a \$15.000**. Si el monto es mayor, ingresa

el ajuste para que la actividad llegue a tu supervisor y este apruebe el ajuste.

Apóyate de la publicación **AJUSTE**.

Debes elegir:

Submotivo: SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO.

Observación: Registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción.

- **TUVO AJUSTE:** Informa que, dado que se hizo una excepción con anterioridad, el cobro procede. Si el cliente **insiste o manifiesta querer desconectar o reclamar**, ingresa la siguiente **Solicitud de Servicio**:

Tipo: Facturación

Área: Inconsistencia de venta

Subárea: No reconoce cobro SVA

Descripción: Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación.

El tiempo de respuesta de la Solicitud es de 5 días hábiles.

DESCONOCER CONTRATACIÓN

VALOR DEL CANAL ES
DIFERENTE AL OFRECIDO /
TERMINO DE PROMOCIÓN

REGISTRA

1. Revisa el **PLAN COMERCIAL** para verificar cuál era la oferta comercial vigente al momento en que se generó el pedido.
2. Verifica en los **Productos Instalados** si el canal tiene cargado el descuento (según lo que revisaste en el plan comercial). Si falta el descuento, lo puedes sumar, ajustando la primera cuota de este. Apóyate de la publicación **AJUSTE**.
Debes elegir el submotivo SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO y en la **observación** registra para identificar la excepción al cobro realizado incluyendo además una breve una descripción.

3. Informa la oferta comercial vigente al momento de la contratación y explica cuáles son las condiciones comerciales del servicio contratado.
 4. Si el cliente no acepta la información entregada, valida con el cliente si desea mantener el servicio. En caso de que desee eliminar, da de baja el canal. Apóyate de la publicación **PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS – MODULAR** en el apartado **BAJA DE CANALES PREMIUM**.
 5. Verifica si el cliente tuvo un Ajuste en las últimas 12 boletas por desconocimiento del cobro de un canal premium.
- **No tuvo ajuste:** Puedes ajustar hasta **máximo 3 meses siempre cuando el total a ajustar sea igual o menor a tu monto autorizado**. Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu supervisor y este apruebe el ajuste.

Apóyate de la publicación AJUSTE.

Debes elegir:

Submotivo: SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO.

Observación: Registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción.

- **Tuvo ajuste:** Informa que, dado que se hizo una excepción con anterioridad, el cobro procede. Si el cliente **insiste o manifiesta querer desconectar o reclamar**, ingresa la siguiente **Solicitud de Servicio**:

Tipo: Facturación

Área: Inconsistencia de venta

Subárea: No reconoce cobro SVA

Descripción: Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación.

El tiempo de respuesta de la Solicitud es de **5 días hábiles**.

DESCONOCE CONTRATACIÓN

**VALOR DEL CANAL ES
DIFERENTE AL OFRECIDO /
TERMINO DE PROMOCIÓN**

REGISTRA

Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Explic. Otros Cobros/boleta

Registrar en la atención:

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

CONTINUE

UNIDAD 4: INCONVENIENTES CON TELEVISIÓN SMART (DBOX SMART- BOX TV)



Este procedimiento aplica para resolver inconvenientes tanto de Dbox Smart/Box TV y HDMI STICK

REVISIONES OBLIGATORIAS



**ESTADO COMERCIAL
DEL SERVICIO**

**REVISAR SI EXISTE
FALLA MASIVA**

**DESCARTAR
PROCESO DE
COBRANZA**

**DESCARTE DE
CONTINGENCIAS DE
TELEVISIÓN**

1. Revisa en Andes el estado comercial del servicio, el que debiese ser ACTIVO. Si está suspendido, explica al cliente que el servicio debe estar activo para poder entregar soporte.

**ESTADO COMERCIAL
DEL SERVICIO**

**REVISAR SI EXISTE
FALLA MASIVA**

**DESCARTAR
PROCESO DE
COBRANZA**

**DESCARTE DE
CONTINGENCIAS DE
TELEVISIÓN**

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

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

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

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

Domicilio está en una falla masiva: Informa al cliente el inconveniente en el sector y posible horario de solución.

Domicilio no está en una falla masiva: Continúa la revisión



**ESTADO COMERCIAL
DEL SERVICIO**

**REVISAR SI EXISTE
FALLA MASIVA**

**DESCARTAR
PROCESO DE
COBRANZA**

**DESCARTE DE
CONTINGENCIAS DE
TELEVISIÓN**

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

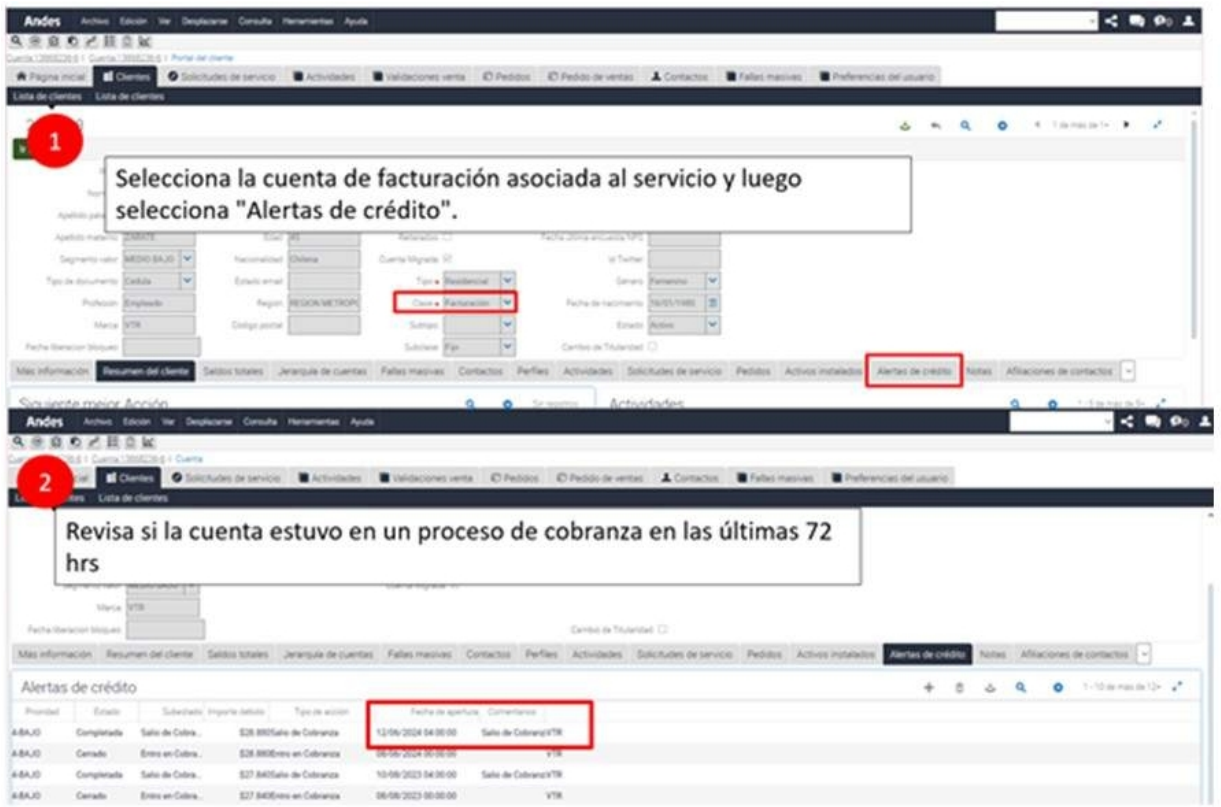
Si pasó por un proceso de cobranza en las últimas 72 horas:

a. Solicitar al cliente hacer reset eléctrico (desconectar y volver a conectar el cablemódem a la electricidad). Deberás esperar máximo 5 minutos desde la confirmación del reset eléctrico.

Apóyate con el siguiente script:

“Sr(a) XXX, le pido por favor desenchufar el modem de la electricidad y luego volver a conectarlo. Esto puede tardar unos minutos, espere en línea mientras revisamos el estado de su módem.”

b. Luego, valida si el servicio se reestableció. Si el inconveniente no se resuelve, continúa revisando.



**ESTADO COMERCIAL
DEL SERVICIO**

**REVISAR SI EXISTE
FALLA MASIVA**

**DESCARTAR PROCESO
DE COBRANZA**

**DESCARTE DE
CONTINGENCIAS DE
TELEVISIÓN**

1. Revisa la sección Contingencias en Somos Clave, asociada a Televisión. Si existe una publicación informando que el servicio de televisión con Dbox Smart/HDMI Stick está afectado, informa según lo que indica en la publicación.

Una vez que hayas realizado todas las revisiones, consulta al cliente cuál es el inconveniente que presenta:

- APARECE UN CÓDIGO DE ERROR QUE COMIENZA CON LETRA C
- APARECE UN CÓDIGO DE ERROR QUE COMIENZA CON LETRA V
- APARECE UN CÓDIGO DE ERROR QUE COMIENZA CON LETRA A
- SIN SEÑAL
- SIN AUDIO
- PANTALLA EN NEGRO
- IMAGEN CONGELADA
- MENSAJE DE SUSCRIPCIÓN
- MENSAJE "LOADING"/ "CARGANDO"
- ANDROID DESMAYADO (ANDROID RECOVERY)



SIN AUDIO

CASOS D-BOX SIN AUDIO

Síntoma: Cliente no puede escuchar contenido a pesar que el televisor tiene volumen

Contexto: Estos casos pueden ocurrir cuando se comparte la pantalla del teléfono a la DBox Smart con aplicaciones tales como: Netflix, YouTube, Directv Go, CrunchyRoll, Spotify, y luego se deja de compartir; la caja queda con el nivel de volumen último fijado en el teléfono, no permitiendo que se pueda subir el volumen desde el control remoto.

Paso 2



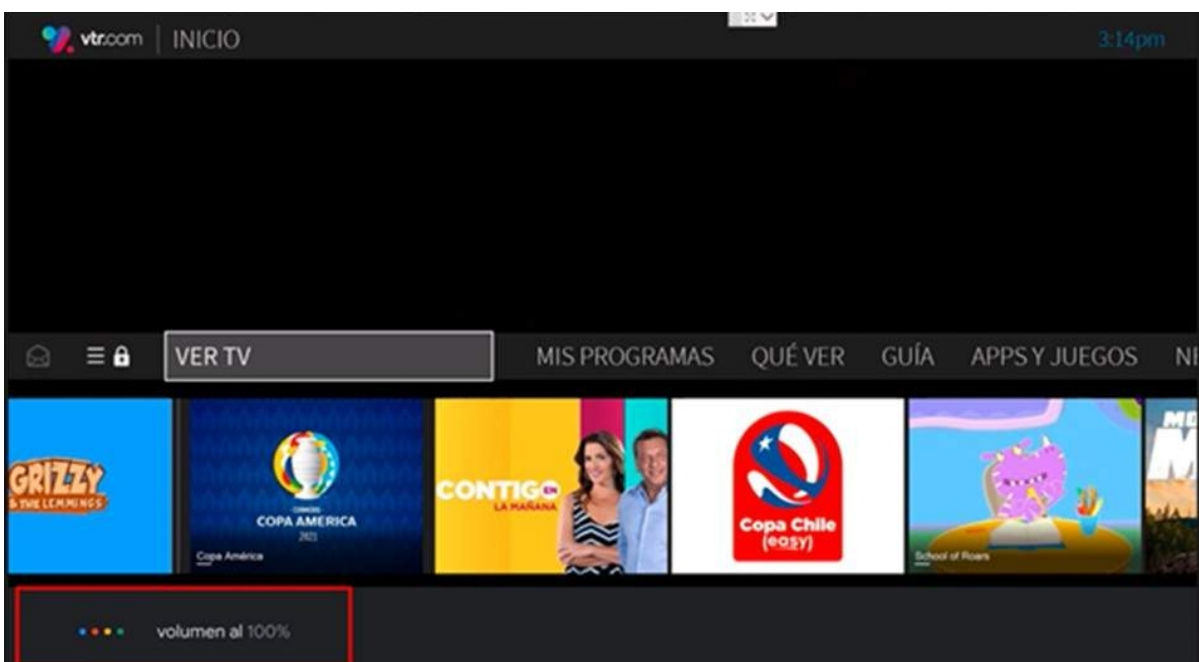
Indicar a cliente presionar el botón de Google Assistant desde el Control Remoto para activar el control por voz.

Paso 3



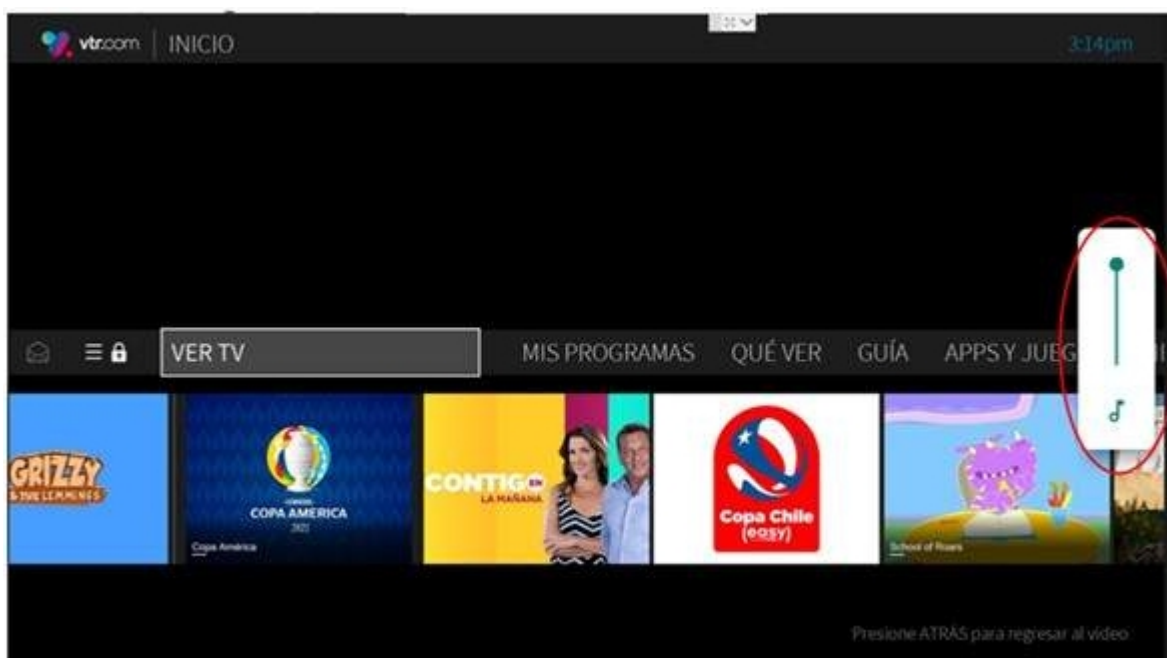
Indicar a cliente que diga en voz alta **“Volumen al 100 porciento”**, debe dirigir la voz hacia la parte superior del control remoto, entre los botones **Power** e **Input**, donde está el led que se enciende al apretar algún botón.

Paso 4



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

Paso 5



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

Paso 6

Validar con cliente que ya pueda escuchar la programación e indicar que cada vez que transmita contenido desde su dispositivo móvil, debe procurar no controlar el volumen desde el dispositivo.

Paso 7

REGISTRA

En caso de solucionar en línea:

Atención técnica -> Config/Activaciones/Desact -> Cambio/Config./capacitación

En caso de ingresar visita a terreno, ingreso de solicitud de servicio o escalamiento botón morado:

Atención técnica	TV - dBox Smart	Control remoto (precio, func)
------------------	-----------------	-------------------------------

CONTROL REMOTO:

SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES

SE ENCIENDE LUZ ROJA/NO ENCIENDE NINGUNA LUZ

1. Solicita al cliente presionar cualquiera de las teclas para revisar cuál es el inconveniente.



SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES

SE ENCIENDE LUZ ROJA/NO ENCIENDE NINGUNA LUZ

Indicador de que las pilas están descargadas o no tienen suficiente carga para el funcionamiento óptimo. Recomienda al cliente hacer un cambio de pilas.

Informa al cliente que cuando las baterías (Pilas) del control remoto alcance un 20% o menos de carga, aparecerá un mensaje indicando batería baja, este mensaje se mostrará cuando:

- Se encienda el dBox Smart
- Cada 3 horas.

El mensaje que aparecerá es el siguiente:

El Cliente debe ACEPTAR para que desaparezca el mensaje. El Cliente cambia las pilas (baterías) por unas nuevas, el mensaje desaparecerá permanentemente hasta que vuelvan tener un 20% o menos de carga.

Enciende luz led amarilla/anaranjada

Realiza el pareo del control con TV de este procedimiento. Se el cliente no tiene señal de TV, debes continuar según el procedimiento SIN SEÑAL de este procedimiento. Se el cliente tiene señal de TV pero no puede controlar el volumen, guía al cliente con los siguientes pasos:

Paso 2



- a. Presionar durante 5 segundos el botón HOME+ TIVO. La luz led quedará encendida en color rojo

Paso 3



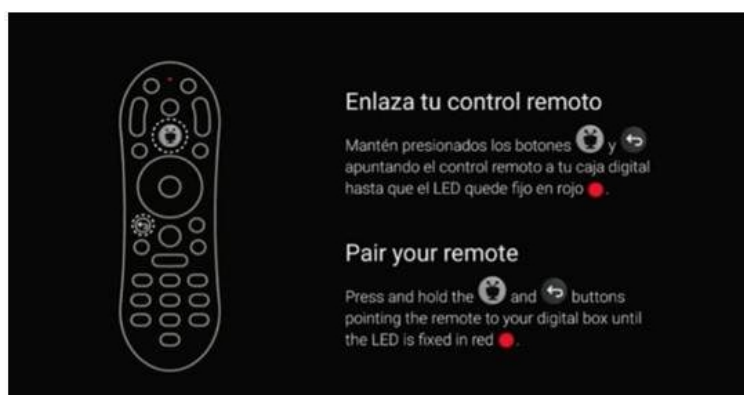
b. Presionar 3 veces el botón bajar volumen; luego presionar el botón TIVO. Este comando hará que la luz del control parpadee 3 veces y luego se apague.

Paso 4



c. Indica al cliente presionar cualquier tecla EXCEPTO el de encendido

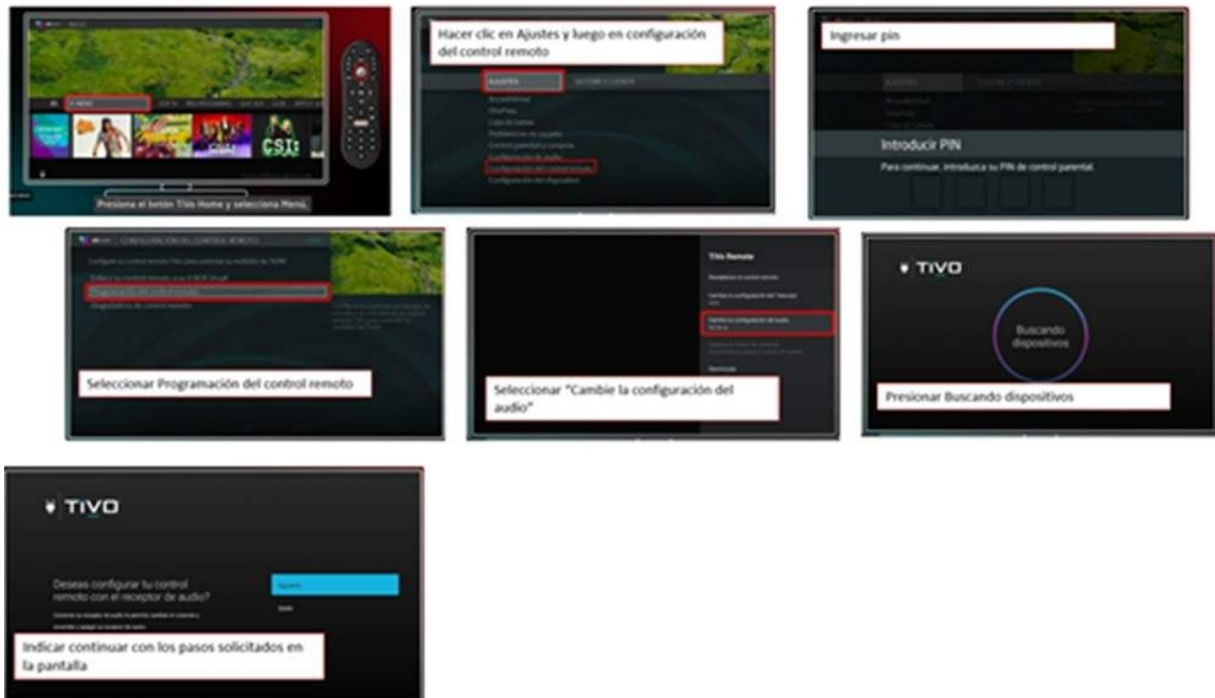
Paso 5



d. La pantalla mostrará esta imagen.

Si el cliente tiene el decodificador modelo FUSE, solicita presionar el botón lateral para llegar a la misma pantalla

Paso 6



e. Solicitar al cliente probar los comandos del volumen. Si estos no cambian el volumen de la televisión, indica los siguientes pasos:

Paso 7

f. Si aún así, no se cambia el volumen de tv, informa al cliente que su televisor no es compatible con el control remoto, por lo que debe ocupar tanto el control del decodificador como el de la televisión.

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°05 - CCDD HOGAR TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°05 -
CCDD HOGAR**

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

FINALIZAR