

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°19 - Multiskill



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 20 DE OCTUBRE AL 02 DE NOVIEMBRE



MIGRACIONES PROACTIVAS



CAMBIO DE HFC A FIBRA ÓPTICA



ACTIVIDAD

 INCONVENIENTES INTERNET HFC - EX 7 PASOS

 INCONVENIENTES INTERNET FTTH - EX 7 PASOS

 DESAFÍO TERMINADO

Lesson 1 of 6

MIGRACIONES PROACTIVAS



PROCEDIMIENTO

INTRODUCCIÓN

- La plataforma de Migraciones es una plataforma que busca a través de un contacto telefónico proactivo, actualizar la tecnología a una base de clientes que aún se encuentran en red HFC.
- Las Migraciones hoy se pueden generar a través de SMA (siguiente mejor acción), Reactiva (a solicitud del cliente), Proactiva (llamada Outbound a base de clientes factibles).

SMA

- Desde Call Center se entrega como fidelización al cliente, ya sea por SMA o ante problemas técnicos a clientes marcados

PROACTIVA

- Cliente nos contacta para solicitar fibra.
- Cliente llama por que se enteró del cambio realizado a un vecino.

REACTIVA

- Área de Soporte llama a base de clientes, para ofrecer actualización de tecnología.

CONTEXTO

DIFERENCIAS

La **fibra óptica es un medio de transmisión** de datos que utiliza pulsos de luz para enviar información a través de hilos delgados de vidrio o plástico. Estos hilos, **permiten que la información**

viaje a velocidades cercanas a la de la luz, ofreciendo conexiones a internet más rápidas y estables que las tecnologías tradicionales..

CONTEXTO		DIFERENCIAS	
	HFC (cable coaxial)	FTTH	
¿Qué es?	Híbrido de Fibra-Coaxial	Fibra Óptica	
Conexión	La fibra llega hasta un nodo cercano al edificio, y desde allí, un cable coaxial llega a tu hogar	El cable de fibra óptica se extiende hasta tu router, sin usar cable coaxial en la última parte de la conexión	
Velocidad	Puede ofrecer altas velocidades, pero generalmente son asimétricas (la velocidad de descarga es mayor que la de subida) y pueden verse afectadas por la distancia al nodo y el número de usuarios conectados.	Ofrece velocidades simétricas (misma velocidad de subida y bajada) y muy altas, con menor latencia y mayor estabilidad	
Ventajas	Mayor cobertura y menor costo de instalación en comparación con FTTH Más fácil de instalar en áreas con infraestructura antigua.	Mayor velocidad y menor latencia, ideal para aplicaciones que requieren alta velocidad y baja demora (videojuegos, videoconferencias)	
Desventajas	Velocidades potencialmente más bajas y menor estabilidad	Instalación más costosa y menos cobertura que HFC	

que FTTH, especialmente en la subida.

Mayor susceptibilidad a interferencias y pérdida de señal en largas distancias.

PLATAFORMA LLAMADAS PROACTIVAS A CLIENTES

El **cambio de red HFC a Fibra (FTTH)** puede realizarse **Por actualización de promoción**, siempre y cuando se **muestren productos de Fibra en la dirección**. Para confirmar que el cliente es migrable la referencia debe ser que tenga habilitado el **botón de Cambio de Tecnología**.

DEBES SABER

- A clientes que **tienen factibilidad de migración**, se les ofrecerá el servicio de internet y TV con el mismo precio que está pagando actualmente.
- El **cambio de tecnología NO tiene costo para el cliente**
- La promoción debe **contener servicio de internet** para poder ingresar el cambio de tecnología.
- El cambio de tecnología **NO es compatible con cambios de plan**.
- El cambio de tecnología **sólo aplica para conexión de internet NAT**. Si cliente tiene conexión BRIDGE, se debe indicar que al realizar el cambio de tecnología la configuración quedará en NAT.

- Los cambios de tecnología **NO se pueden revertir**.

INFORMA

Sólo si el cliente consulta, informar:

1. **Dbox PRO no es compatible con FTTH**, si cliente tiene este dispositivo se debe informar que cambiará a Dbox Smart y que perderá las grabaciones (en el caso de que tenga).
2. **Existen SVA asociados al servicio de telefonía fija que no son compatibles con la red FTTH**. Para los casos donde cliente tenga contratado uno de estos SVA se debe informar que con el cambio de tecnología se eliminarán.

- Desvío de Llamados
- Trial desvío de Llamados
- Pack mira quien llama
- Trial pack mira quien llama
- Pack Visor de Llamados
- Trial pack visor de Llamados

VERIFICACIÓN DE PRECONDICIONES

PASO 1

1. Revisar que no pertenezca a algún tipo de convenio.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

2º de SS-1-76991071091 | Portal del cliente

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

Lista de clientes Lista de clientes

Rut: 13199842-2 Dirección: LOS MIRTILLO Teléfono principal: 987415791 Resultado última encuesta EPA: Fecha última encuesta EPA: Resultado última encuesta NPS: Fecha última encuesta NPS: Id Twitter: Género: Masculino Fecha de nacimiento: 07/01/1977 Estado: Activo Cambio de Titularidad: ☐

Nombre: ANDRES ANTONIC En cobranza: ☐ Fallos masivos: ☐ Retirados: ☐ Cuenta Migrada: ☒ Tipo: Residencial Clase: Cliente Subtipo: **Conv COOPEU** Subclase: Fijo

Apellido paterno: ROSALES e-mail: arosalesm@gmail.com Edad: 44 Nacionalidad: Chilena Estado email: Región: X LOS LAGOS Código postal: Profesion: No Informa

PASO 2

2. Ir a la pestaña **“Validaciones Venta”** e ingresar la dirección donde tiene instalados los servicios el cliente para validar si opta a cambiar de tecnología sin cambios en las condiciones comerciales.

Validaciones previas a la venta

Direcciones

Dirección	Comuna	Ciudad	Región	País	SubNodo	Bucket	Nodo	Marca Puf	Patomo	Servicio Red	Localidad	Comercial	Zona Roja	Código postal	Modo Red	Dirac
TEQUALDA 166...	NUNOA	SANTIAGO	REGION METRO...	Chile	004	D0026	033	N	Y	3PLA	NUNOA	Y	N	7776270	ANDIG	
TEQUALDA 166...	NUNOA	SANTIAGO	REGION METRO...	Chile	004	D0026	033	N	Y	3PLA	NUNOA	Y	N	7776270	ANDIG	

Búsqueda Dirección

Dirección: TEQUALDA 1662 DEPTO 1001

Comuna: NUNOA

Buscar

Disponibilidad de servicio en domicilio

Televisión	Disponible
Internet	Disponible
Telefonía	Disponible
Cambio Tecnología	Disponible

PASO 3

- **Cliente factible:** continuar con el paso 3.
- **Cliente no factible:** no aplica realizar llamado al cliente.

3. Validar que el pedido de **CAMBIO DE TECNOLOGÍA** esté habilitado para la dirección y cuenta de servicio del cliente. Presionar sobre el nombre de la promoción contratada.

Cambio Tecnología
Disponible

Cambio Tecnología
No disponible



PASO 4

Si el botón **“Cambio Tecnología”** no aparece habilitado o bien, arroja un mensaje de error, se debe a que los servicios contratados del cliente no son compatibles con el cambio de tecnología. **NO aplica realizar llamado a estos clientes.**

Andes no permitirá avanzar cuando se despliegue mensaje de error al presionar el botón para los siguientes casos:

- **Cliente con dos o más líneas telefónicas**
 - *“No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción existe más de una línea telefónica asociada”*
- **Solo Cable/ Cable Fono:** red de fibra óptica requiere servicio de internet.



EJEMPLO 1

EJEMPLO 2

EJEMPLO 3

Cliente con más de una promoción en una cuenta de servicio:



EJEMPLO 1

EJEMPLO 2

EJEMPLO 3

Servicios B2B

77445310-5-S-001

BEC

Rut: 77445310-5
Nombre: COMERCIAL LAZO
Apellido paterno: CARLOS ERNESTO
Apellido materno: LAZO CONCHA
Segmento valor: BAJO
Tipo de documento: Cédula
Profesión:
Marca: VTR

Dirección: EL VALLE 107
Comuna: PUCHUNCAVI
Correo electrónico: uat3prometeo
Estado: Pendiente Validar
Región: VALPARAISO
Codigo postal:

Teléfono principal: 226984423
En cobranza:
Fallas masivas:
Reiterados:
Cuenta Migrada:
Tipo: **Empresarial**
Clase: Servicio
Subtipo:
Subclase: Fijo

Productos Instalados

Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh

Cambio de tecnología

Marca	Producto	Dirección de Servicio	Cuenta de facturación	Estado
VTR	Triple Pack Negocios Stock	EL VALLE 107	2447001	Activo
VTR	Descuento Multi Servicio	EL VALLE 107	2447001	Activo
VTR	Telefonía Fija	EL VALLE 107	2447001	Activo
VTR	Television	EL VALLE 107	2447001	Activo
VTR	Banda Ancha	EL VALLE 107	2447001	Activo

EJEMPLO 1

EJEMPLO 2

EJEMPLO 3

Servicios cornerstone

siebelqa.vtr.cl:2080 dice

CVTR0004 - No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción hay equipos Cornestone (VP o MVP).(SBL-BPR-00131)

Aceptar

CÓMO VER LA TECNOLOGÍA QUE POSEE EL CLIENTE

A través de Andes podremos visualizar tanto la tecnología que posee el cliente, como si fue migrado a Fibra.

Step 2

Productos Instalados			
Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh Cambio de tecnología			
Descripción del Producto▲▼	Producto	Estado	
○ Doble Pack Vive Pro Funcionarios	Doble Pack Vive Pro Funcionarios 0819	Activo	VTR
▶ Television	Television	Activo	VTR
○ Caja MTA / CM	Equipo	Activo	VTR
▶ Banda Ancha	Banda Ancha	Activo	VTR
○ Asistencia VTR	Asistencia VTR	Activo	VTR
< >			

Para verificar el tipo de tecnología instalada debemos ir a la **cuenta de SERVICIO**, en **“Productos instalados”** seleccionar **“EQUIPO”**.

Step 3

MTA

Atributos		
Fallas masivas		
Consulta Saldo Prepago		
Consulta Detalle Tráfico Prepago		
Atributos		
⊕		
Nombre de atributo	Tipo de datos	Valor
CPE Technology	Texto	D 3.0
CPE Type	Texto	MTA
Routing Mode	Texto	NAT
Tipo Wifi	Texto	2

En sección **"ATRIBUTOS"**, revisar qué CPE Type indica Andes.

MTA: Corresponde a servicio de **HFC**.

Step 4

ONT

Atributos		
Atributos		
Nombre de atributo	Tipo de datos	Valor
CPE Technology	Texto	GPON 1.0
CPE Type	Texto	ONT
Routing Mode	Texto	NAT
Tipo Wifi	Texto	2

ONT: Corresponde a servicio de **FTTH**.

CÓMO VER SI UN CLIENTE ESTÁ MIGRADO A FIBRA

Estado	Sub Estado	Cuenta de facturación	Producto	Marca	Rol de promoción	Migrada a Fibra	C
o Activo		25005012	Equipo	VTR			Otros Fijos
o Activo		25005012	Descuento Multi Servicio	VTR			Descuentos Mult
▶ Activo		25005012	Television	VTR			Producto Custorr
o Activo		25005012	VTR Plus 2 1122hd	VTR		Y	Promociones Fijc
▶ Activo		25005012	Banda Ancha	VTR			Producto Custorr

Producto▲▼	Tipo de servicio	Estado	Marca	Rol de promoción	Migrada a Fibra	Fecha de
o Doble Pack Vive Pro Funcionarios 0819		Activo	VTR		Y	0/01/2022
▶ Television		Activo	VTR			9/12/2015
o Equipo		Activo	VTR			9/07/2013
▶ Banda Ancha		Activo	VTR			9/07/2013
o Asistencia VTR		Activo	VTR			8/07/2013

Para verificar si un cliente fue migrado debemos ir a andes en la cuenta de cliente, revisa en productos instalados la columna **MIGRADA A FIBRA**, ahí podremos visualizar una **"Y"** si fue **migrado**, independiente que su plan siga manteniendo el nombre original.

Por el contrario, **si la columna está vacía**, entenderemos que el cliente **aún se mantiene en red HFC**

PROTOCOLO DE ATENCIÓN

El protocolo servirá de guía al momento de comunicarnos con nuestros clientes para ofrecer mejora de sus servicios a través del cambio de red.

- Es importante que demuestres siempre actitud de servicio, amabilidad y empatía
- Escucha de manera activa y concentrado al cliente.
- Transmitir transparencia indicando compromisos.

1

SALUDO

Hola [nombre del cliente], ¿cómo está?

2

Explica el MOTIVO DE LLAMADA (CONTEXTO)

Lo llamo de VTR para contarle que estamos actualizando nuestra tecnología, con el objetivo de darle una mejor experiencia de servicio. Algunas conexiones antiguas, como las que usan los equipos instalados en su domicilio, dejarán de estar disponibles muy pronto, por lo que es necesario actualizar su servicio a fibra óptica lo antes posible.

Con este cambio va a tener una conexión más rápida, estable y preparada para todo lo que necesite en su hogar. ¿Quiere que coordinemos ahora mismo la actualización de su servicio a fibra?

Si el cliente acepta proceder con la validación de datos, agendamiento y aseguramiento, de lo contrario ir a manejo de objeciones.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN – MANEJO DE OBJECIONES

2.1

Si el cliente manifiesta que NO está interesado:

Comprendo, ¿me podría indicar el motivo por el cual no está interesado para ver si le podemos ayudar?

- Con el motivo entrega argumentos que te permitan manejar sus objeciones
- **Mirar la edad del cliente:** si es mayor se recomienda mencionar el cambio en televisión

Principal gancho

- *Junto con el cambio de cableado le informo que también se van a renovar sus equipos a unos de última generación sin costo para usted y de esta forma, resolver los inconvenientes que podría haber presentado en el último tiempo.*
- *Velocidades de subida y bajada*

Gancho:

- *En la época de lluvias los cables de cobre tienen mas probabilidades de fallar, esto con la fibra óptica no ocurrirá*
- *Esta migración hoy es proactiva, en el futuro todos los clientes pasarán a utilizar esta tecnología, desconectando el cable de cobre.*

2.2

Algunos argumentos que te permiten revertir la negativa del cliente son:

"es importante que tenga en cuenta que solo por este mes este cambio no posee costos en su sector"
"su red actual próximamente dejara de estar vigente"

Para cliente con TV: *"podrá disfrutar el mejor streaming"*

Cliente internet: "esto le permite mayor estabilidad con igual velocidad de subida y bajada y mayor alcance"

OTROS:

- Reiterar que no tiene ningún costo.
- El beneficio es por el mes XX, luego comienza las campañas de difusión
- Se actualizarán todos sus equipos con unos de última generación.

ESCENARIO 1	ESCENARIO 2	ESCENARIO 3	ESCENARIO 4	ESCENARIO 5
<u>“LO PENSARÁ”</u> <i>Lo entiendo, pero recuerde que su red actual dejará de funcionar, lo mejor es dejarlo agendado hoy mismo para que asegurate la continuidad del servicio y no se generen costos adicionales.</i>				

ESCENARIO 1	ESCENARIO 2	ESCENARIO 3	ESCENARIO 4	ESCENARIO 5
<u>“¿TIENE COSTO?”</u> <i>No posee costos adicionales, al ser cliente preferencial, la migración es gratuita, manteniendo los valores que hoy cancela por su plan y equipos.</i>				

ESCENARIO 1	ESCENARIO 2	ESCENARIO 3	ESCENARIO 4	ESCENARIO 5
<u>“ESTOY CONFORME CON MI SERVICIO, FUNCIONA BIEN”</u> <i>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.</i>				

ESCENARIO 1	ESCENARIO 2	ESCENARIO 3	ESCENARIO 4	ESCENARIO 5
<u>“EL SERVICIO ME FUNCIONA PÉSIMO, QUIERO DARLO DE BAJA.”</u>				

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.

ESCENARIO 1	ESCENARIO 2	ESCENARIO 3	ESCENARIO 4	ES
“NO VOY A ENTENDER LA ACTUALIZACIÓN, ESTOY ACOSTUMBRADO A MIS CONTROLES Y SISTEMA OPERATIVO.” 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.				

ESCENARIO 1	ESCENARIO 2	ESCENARIO 3	ESCENARIO 4	ES
“YA ME HAN LLAMADO MUCHAS VECES, INCLUSO VINO UN TÉCNICO Y NO CUMPLÍÓ, ASÍ QUE NO ME MIGRÉ.” 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?				

ESCENARIO 1	ESCENARIO 2	ESCENARIO 3	ESCENARIO 4	ES
-------------	-------------	-------------	-------------	----

“UN VECINO/FAMILIAR, AMIGO, SE CAMBIO Y SUBIO SU BOLETA”

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

ESCENARIO 1	ESCENARIO 2	ESCENARIO 3	ESCENARIO 4	ES
VIVO SOLO, EN LA SEMANA NO PUEDO ¿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.				

PROTOCOLO DE ATENCIÓN – CLIENTE INTERESADO

- Facilitar más información sobre el cambio de tecnología:
 - Este cambio no generará cobros adicionales en la cuenta del cliente, por lo tanto, no tendrá aumento en el cargo de su siguiente boleta.
 - Indicar las ventajas que tiene realizar esta actualización de servicios y equipos.

SERVICIO	VENTAJAS	CARACTERÍSTICAS	SCRIPT
INTERNET	Velocidad simétrica	• Velocidades desde 500 Mbps (de	<i>Experiencia de navegación más rápida y estable gracias a nuestras velocidades</i>

		subida y bajada) • Consulta otras velocidades en el plan comercial	<i>simétricas; esto significa que podrá subir y bajar archivos con la misma rapidez, disfrutar de video llamadas sin interrupciones y tener una conexión más segura y confiable en todo momento.</i>
	Wifi Mesh	• Acceso a internet con tecnología de última generación. • Gestión de bandas y optimización de canales.	<i>Además, con nuestra tecnología WiFi Mesh, cada rincón de su hogar estará cubierto con una señal potente y estable, eliminando las zonas muertas de conexión.</i>
TELEVISIÓN	VTR+	• Más de 13 mil títulos del mejor contenido en series y películas.	<i>Con la fibra óptica, también podrá acceder a nuestro servicio de televisión D-box Smart, que le ofrece una experiencia de entretenimiento mejorada.</i>

	Replay TV	• Se puede “reiniciar” la programación para volver a ver el contenido.	• Acceda a aplicaciones como Netflix, YouTube y Disney+ directamente desde su televisor. • Encuentre el contenido que busca rápidamente con la búsqueda por voz. • Grabe sus programas favoritos en la nube y disfrute de recomendaciones personalizadas.
	VTR Play	• APP para disfrutar contenido desde tus dispositivos favoritos.	

Para clientes que tienen internet contratado —

Sr(a) XXX, este cambio consta en ofrecer internet simétrico a través de una red de fibra, el medio más avanzado que existe hasta hoy. Lo que permite tener misma velocidad de 500Mbps para subida y bajada de datos. Este dispositivo cuenta con tecnología Wifi Mesh que permite tener un mayor alcance del

servicio permitiendo a su vez, conectarse a la mejor banda de internet de manera automática y dinámica dentro del domicilio.

Para clientes que tienen TV contratada

Sr(a) XXX, este cambio consta en ofrecer servicio de televisión a través de D-box Smart, que permite acceder de manera rápida y sencilla a aplicaciones como Netflix, Youtube, Disney+, entre otras. El dispositivo cuenta con Google Play Store que permite descargar todas las aplicaciones que usted guste. También permite encontrar contenido por medio de la búsqueda por voz, si usted desea buscar el título de una película, serie o actor, el sistema le entregará las alternativas de las distintas plataformas de streaming. Además, puede grabar sus programas favoritos en la nube y recibir recomendaciones según sus preferencias de contenido.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN - GESTIÓN

GESTIÓN

Para Gestionar la migración se deben seguir los pasos a continuación

Step 2



Seleccionar la promoción del cliente y luego presionar sobre botón **“CAMBIO DE TECNOLOGÍA”**.

Step 3

Andes Archivo Salir Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

venta 10157314 | Datos del cliente 10157314 | Pedidos

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Direcciones Pedidos **Pedido de ventas** Contactos Faltas masivas

Lista

Canal de ventas: Cuenta de facturación: Contexto de estado: Pago Up Front recibido:

Propietario: Email: Renta mensual:

Acreditar cuotas: Deuda no vinculante: Pago Upfront primera cuota: Cargo único vto:

Comentarios: Votivo Desconexión: Generar Boleta Factura Online:

Aut Deuda Domicilio:

Reserva delivery: Orden con delivery: Dirección envío delivery:

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

Detalles de la línea Atributos Totales

Detalles

Personalizar Editar promoción Verificar Cuotas Cambiar Sincard

Id de línea	Id de oferta	Acción	Producto	Contexto de estado	Estado	Estado del Trámite	SubTotal venta mensual	Precio de inicio	Compartir de fact.	ID de
1	1	-	Equipo		Pendiente		\$0		10157314	
4	2	-	Banda Ancha		Pendiente		\$35.980		10157314	
5	2.1	-	200 Mega		Pendiente				10157314	
8	2.2	Nuevo	Digital Safe		Pendiente			\$1.990	10157314	
6	2.3	-	Arrendo Tarjeta Cablemodem VSP Plus		Pendiente				10157314	
7	3	-	Descuento Instalación Equipo		Pendiente		\$0		10157314	
3	4	-	Instalación Equipo		Pendiente		\$0		10157314	
2	5	-	Mega 200 Residencial		Pendiente		\$0		10157314	

Validar que en la pestaña **"Detalles"** estén todos los servicios contratados por el cliente.

Step 4

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 10190428-0 | Portal del cliente: 10190428-0 | Pedido

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

Lista

1-6904645694

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

Nº de Pedido: 1-6904645694

Modalidad de venta: Móvil

Método de Envío: Venta Presencial

Tipo Portado: No Portado - Venta M

Tipo de Pedido: Pedido de ventas

Etapas: Cotización

Ingresador: BMUN020

Canal de Ventas: Sucursal

Vendedor: BMUN020

Nombre del Cliente: FERNANDA PEREZ MARI

Cuenta del Cliente: 10190428-0

Nº de Serie Cl:

Estado N° de Serie Cl:

Subtipo Cuenta:

Cuenta de Servicio: 10190428-0-001

Dirección de Servicio: APOQUINDO AV 4900

Cuenta de Facturación: 6998228796

e-mail: uari.20@gmail.com

Extrato: Pendiente

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

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

Desde cuando: 26/06/2018 11:53:38

Motivo:

Vigencia de Cotización: 01/07/2018 11:53:38

Estado del Trámite:

Contexto de Estado:

Clasificación Fijo: Inicio

Clasificación Móvil: Inicio 2

Saldo Límite Crédito Fijo: \$2.000.000

Saldo Límite Crédito Móvil: \$21.000

Deuda Rut: \$0

Deuda Domicilio: \$0

Pago Up Front: \$123.990

Pago Up Front recibido:

Patria Manual: \$45.990

Cargo Única Voz: \$123.990

Rut Deuda Domicilio: 23383043-5

Acelerar cuotas:

Comentarios:

Deuda no Vinculante:

Motivo Desconexión:

Convenio Aprobado:

Motivo de cambio: Sin motivo

Pago Upfront Primera Boleta:

Generar Boleta/Factura Online:

Presionar sobre **botón de TSQ**, esto puede tardar hasta un minuto aproximadamente.

Step 5

1-451711656

Revisar

Verificar

Enviar

TSQ

Cancelar pedido

Generar documento

Una vez **aprobado el TSQ**, se debe generar documento.

Step 6

1-451711656

Revisar Verificar **Enviar** TSQ Cancelar pedido

Presionar el botón **"ENVIAR"**

IMPORTANTE: NO se debe presionar botón "Verificar"

Step 7

Consulta Capacidad

Fecha Agende	Hora Desde	Hora Hasta
14/12/2015	10:00:00	13:00:00
14/12/2015	13:00:00	16:00:00
14/12/2015	16:00:00	19:00:00
14/12/2015	19:00:00	21:00:00
15/12/2015	10:00:00	13:00:00
15/12/2015	13:00:00	16:00:00
15/12/2015	16:00:00	19:00:00
15/12/2015	19:00:00	21:00:00
16/12/2015	10:00:00	13:00:00
16/12/2015	13:00:00	16:00:00

Aceptar Cancelar

Una vez enviado el pedido, automáticamente se desplegará el calendario de agendamiento. Elegir día y bloque horario acordado con el cliente y luego dar clic en **“Aceptar” y “guardar”**.

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.

“En estos momentos tenemos disponibilidad para [DÍA (rango máximo 48 horas)] en el tramo horario [INDICAR TRAMOS DISPONIBLES] para que un técnico visite su domicilio y realice el cambio.”

Si el cliente no cuenta con disponibilidad, indagar fecha y tramo en que puede.

“Don/Sra XX ¿cuándo podría recibir a nuestro técnico? ¿Tiene algún adulto que pueda recibirlo?”

Step 8

The screenshot shows a software interface for scheduling a service. The 'Agendamiento' tab is active. The form is divided into three main sections:

- Detalles de programación:** Includes fields for 'Tiempo de trabajo' (05), 'Fecha Agendamiento' (26/08/2023), 'Inicio más temprano' (04/08/2023 00:00:00), 'Hora Desde' (10:00:00), 'Inicio más tarde' (13/10/2023 00:00:00), and 'Hora Hasta' (13:00:00).
- Datos de Trabajo:** Includes fields for 'RuT Técnico', 'Id Técnico', 'Nombre Técnico', 'Bucle' (00025), 'Territorio' (RM ORIENTE), 'Zona' (ZONA METROPOLITANA), and 'Zona fija' (N).
- Ubicación del servicio de cuenta:** Includes fields for 'Dirección de la cuenta' (PILMAS DE MALLOCA 475), 'Ciudad' (SANTIAGO), 'Código postal', 'País' (Chile), and 'Fecha de creación' (01/01/2000 00:00:00).

A red box highlights the 'Notas' field, which is currently empty. The 'Notas' field is located in the top right corner of the form, next to the 'Fecha Agendamiento' field.

En sección **"ACTIVIDADES"**, pestaña "Agendamiento" agregar en campo "Notas" el detalle de la atención ya que es información vital para el trabajo del técnico.

Ejemplo: "Cliente acepta cambio de tecnología a Fibra óptica, se informa cambio sin costo".

Informar que la instalación de Fibra Óptica está sujeta a la factibilidad del domicilio.

IMPORTANTE: Sólo si cliente consulta, indicar que la visita podría tardar hasta 3 horas.

REGISTRO

Es importante tener en cuenta que toda interacción con el cliente debe ser registrada indicando:

- @Proactiva
- @Cliente Acepta @Cliente Rechaza (según sea el caso)
- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada
- Gestión Realizada.
- Fecha de agendamiento:
- Tramo Horario:

ASEGURAMIENTO Y DESPEDIDA

ASEGURAMIENTO

Debemos asegurar siempre la atención del cliente reforzando la gestión realizada y si posee alguna duda

"¿Tiene alguna duda con la información entregada?"

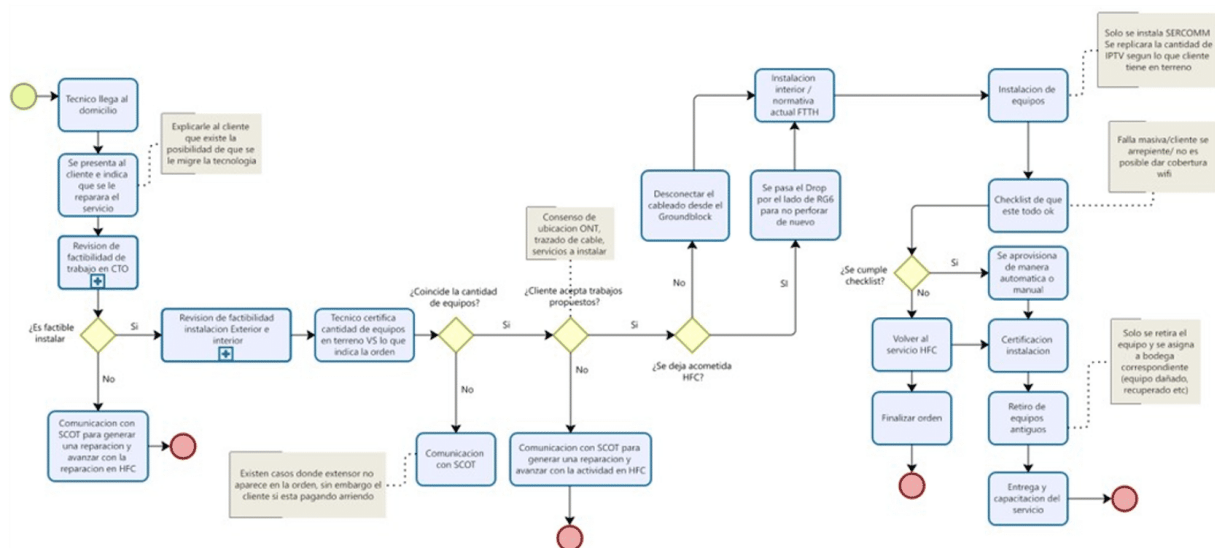
"Le recuerdo que la visita para el cambio de tecnología quedó agendada para el día XX en el bloque XX, esta no posee costo y es importante que un adulto este en el domicilio mientras se encuentre el técnico"

DESPEDIDA

Siempre debemos despedirnos reiterando quien atendió acompañado de una frase de cortesía

"mi nombre es [NOMBRE Y APELLIDO DEL EJECUTIVO] y agradezco su tiempo"

FLUJO DE GESTIÓN



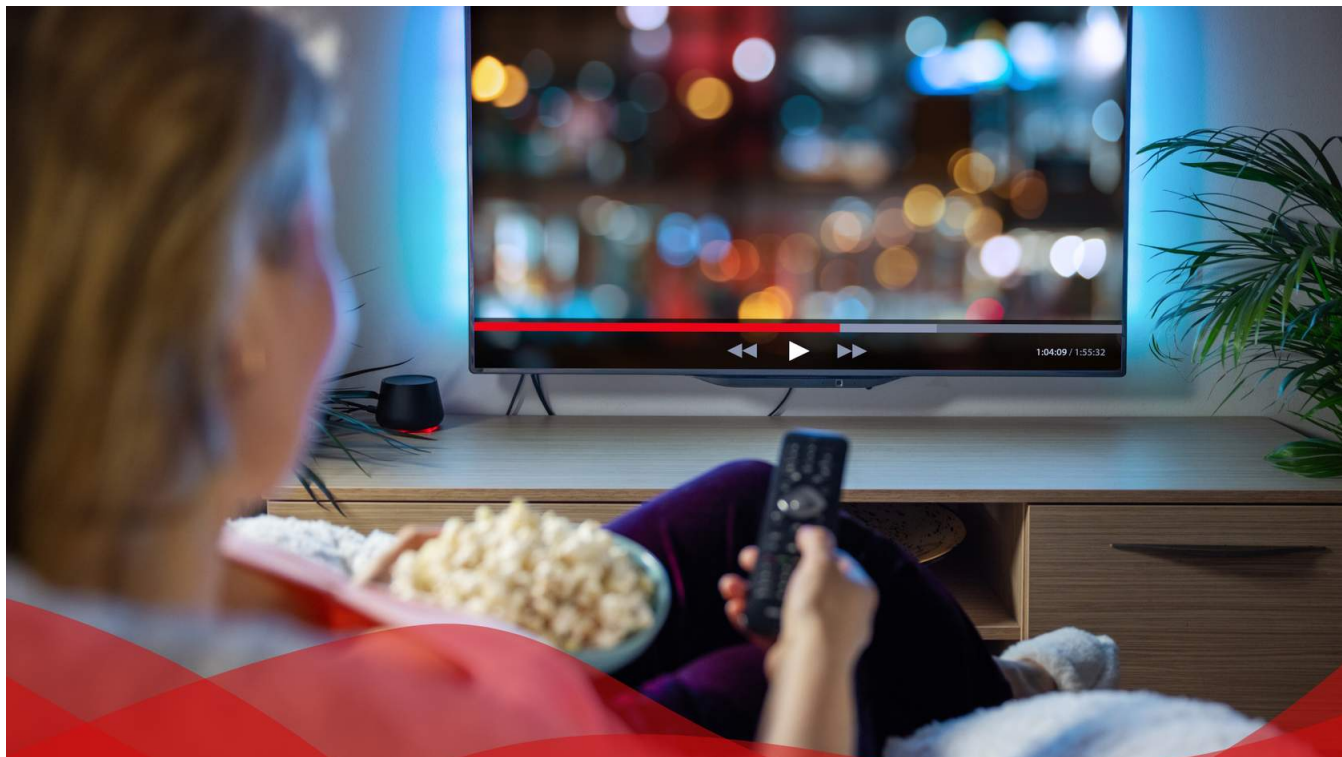
Para revisar más información sobre este contenido

ingresa [AQUÍ](#)

Para conocer más información sobre Cambio de Tecnología a Fibra Óptica ingresa [AQUÍ](#)

CONTINUAR

CAMBIO DE HFC A FIBRA ÓPTICA



POLITICAS 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](#)

POLITICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- **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 revise en toda atención y las informes si el cliente consulta o bien cuando el plan actual del cliente tenga modificaciones.**

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

CLIENTES CON INTERNET

CLIENTES CON TELEVISIÓN

CLIENTES CON TELEFONÍA

- El cambio de tecnología sólo aplica para conexión de internet NAT. Si cliente tiene conexión BRIDGE, se debe indicar que al realizar el cambio de tecnología la configuración quedará en NAT. Recuerda que NAT es el estado de conexión que trabaja con 1 IP publica, la cual subdivide la red en hasta 253 IP privadas, así los nuevos equipos se van agregando sin problemas por máximo de IP, mientras que BRIDGE, es el estado de conexión que trabaja con 4 IP públicas las cuales quedan reservadas al primer grupo de equipos vinculados luego de ser reseteado y no permite conectar un equipo distinto a pesar de tener el cupo de conexión libre.
- En el caso de que un cliente tuviese más de 3 extensores debes dar de baja la diferencia para poder proceder con la actualización a Fibra (Ej: Si tuviese 4 extensores debe dar de baja 1)

CLIENTES CON INTERNET

CLIENTES CON TELEVISIÓN

CLIENTES CON TELEFONÍA

- En el caso de que un cliente tuviese más de 8 d-box se debe dar de baja la diferencia para poder proceder con la actualización a Fibra. (Ej: Si tuviese 9 extensores debe dar de baja 1)

CLIENTES CON INTERNET

CLIENTES CON TELEVISIÓN

CLIENTES CON TELEFONÍA

- Cliente con dos o más líneas telefónicas no se puede actualizar a fibra. Debe tener una línea.

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 agendamento 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

Ingresa 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."

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lesson 3 of 6

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Question

01/01

La fibra óptica es un medio de transmisión de datos que utiliza pulsos de luz para enviar información a través de hilos delgados de vidrio o plástico. Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

INCONVENIENTES INTERNET HFC - EX 7 PASOS



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	DEBES SABER	ANALIZA	IMPORTANTE

- Esta atención se puede entregar a titular o usuario del servicio.
- **Sucursales:** para poder dar soporte ante inconvenientes de internet, se debe preguntar al cliente si se puede comunicar con alguien que esté en el domicilio para realizar revisiones con el equipo. Si cliente **no puede o no quiere comunicarse con nadie**, informa que nos puede contactar cuando esté en su domicilio para poder realizar pruebas con su servicio.

ALCANCE	DEBES SABER	ANALIZA	IMPORTANTE
• 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 Velocidad. Si no se logra resolver el inconveniente, se debe ingresar visita técnica. • Si el cliente solicita compensación, seguir el procedimiento "DESCUENTO DE DÍAS SIN SERVICIO" • <u>USO DE VIDEO LLAMADA</u> Antes de programar una visita a terreno, es obligatorio realizar una revisión previa mediante videollamada para validar aspectos físicos del servicio, tales como el estado del cableado, la correcta conexión de los equipos, el encendido/apagado del sistema y el color de las luces LED. Solo en caso de no poder resolver la situación de forma remota, se autorizará el uso de video llamada.			

ALCANCE	DEBES SABER	ANALIZA	IMPORTANTE
---------	-------------	---------	------------

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". Esto es para ver si el cliente nos ha contactado los últimos 7 días.

Luego, 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.

REITERADO

Revisa el apartado de "Reiterados" para su atención.

NO REITERADO

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

DEBES SABER

ANALIZA

IMPORTANTE

- **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. Revisa el **TIPO DE RED** que tiene el cliente

FTTH

Revisa el procedimiento **INCONVENIENTES INTERNET FTTH**

HFC

Continúa en este procedimiento

2. Verificar que los datos como **RUT, DIRECCIÓN, FONO, EMAIL** estén correctos/vigentes

- CORRECTOS: Continúa la revisión.
- NO ESTÁN CORRECTOS/VIGENTES: Actualiza según el procedimiento **MODIFICACIÓN DE DATOS**

3. Revisa el estado comercial del servicio, el que debiese ser **ACTIVO**.

- ACTIVO: Continúa la revisión.
- SUSPENDIDO: Informa que el servicio debe estar activo para entregar soporte

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

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

1. Solicitar al cliente hacer reset eléctrico (desconectar y volver a conectar el cable modem a la electricidad).

- El ejecutivo debe esperar máximo 5 minutos desde confirmación del reset eléctrico.

"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."

2. Validar con cliente si el inconveniente fue resuelto.

- NO SOLUCIONA: Revisa la publicación **INCONVENIENTE CON PAGO** y verifica, según las casuísticas de la publicación, el inconveniente que presenta el cliente con el pago de los servicios.
- SOLUCIONA: Continúa la atención

1

Selecciona la cuenta de facturación asociada al servicio y luego selecciona "Alertas de crédito".

2

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

Prioridad	Estado	Subestado	Importe debido	Tipo de acción	Fecha de apertura	Comentarios
4-BAJO	Completada	Saldo de Cobranza	\$28.880	Saldo de Cobranza	12/06/2024 04:00:00	Saldo de Cobranza VTR
4-BAJO	Cerrado	Entero en Cobranza	\$28.880	Entero en Cobranza	16/06/2024 10:00:00	VTR
4-BAJO	Completada	Saldo de Cobranza	\$27.840	Saldo de Cobranza	10/06/2023 04:00:00	Saldo de Cobranza VTR
4-BAJO	Cerrado	Entero en Cobranza	\$27.840	Entero en Cobranza	08/06/2023 00:00:00	VTR

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. Revisa el link vtr.com/seguimiento para obtener detalle de la incidencia. Igualmente haz clic sobre el botón del semáforo para obtener más información.

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

ESTÁ EN UNA FALLA MASIVA	NO ESTÁ EN UNA FALLA MASIVA
Informa al cliente el inconveniente en el sector y posible horario de solución	Continúa la revisión

Falla masiva ●

ID_FEN	PROBLEMA	FECHA_DECLARACION_PROBLEMA	FECHA_POSIBLE_SOLUCION	SUBSISTEMA	SERVICIO
1628775	Las 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 ●

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

SIX
No hay SIX asociado a este cuadrante

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

Num SIX	Impacto	Fec/Hr de inicio	Fec/Hr 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	Trazal1 - Hugo Andres 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

The screenshot shows a web interface for a technician. At the top, a message says "Dificultad de servicio detectada" (Service difficulty detected) with a green circle icon. Below, there are two main sections: "Internet Doble Pack Vive Pro Funcionarios 0819" and "Televisión Doble Pack Vive Pro Funcionarios 0".

Internet Section:

- Pasos Internet:** A table with rows for "Estado de Red" (highlighted with a red box and a green circle), "Marca / Modelo:" (ARRIS - TG2492LG), "Estado del CM:" (online), "Estado Domicilio:" (green circle), and "Compatibilidad CM con Velocidad Contratada:" (green circle). Each row has an "enviar" button.
- Información de aprovisionamiento:** A table with columns: Características, Siatel, HHH, Plataforma, and V/S. It shows details for "Velocidad Contratada" (600 Mbps), "Marca" (ARRIS), and "Modelo" (TG2492LG).

Televisión Section:

- Información de Aprovisionamiento:** Includes a "Recarga" button and a "Finar en Respuesta Servicio STAP" button.
- Información de Aprovisionamiento Ebox Smart/VIR Play:** Shows "NÚMERO=RECDO=FULL=HD" and "OT: AMAZON" with a "Reaprovisionar" button.
- Información básica:** Shows "Paquete de TV Contratado:", "Servicio:" (2 Dbox Smart, 2 Dbox HD), "Línea de Grabación:" (60H), "Customer ID:" (13868236-6_15165211), and "URL:" (VTR - ACBS Endomarketing).

This is a zoomed-in view of the "Pasos Internet" section from the previous screenshot. It shows a table with two rows: "Estado de Red" with a green circle icon and an "enviar" button, and "Marca / Modelo:" with the value "ARRIS TG2492LG" and another "enviar" button.

Estado del módem

a) Ingresa a BEC y revisa el estado del módem

MÓDEM OFFLINE

a) Indaga con el cliente si el modem está conectado de manera correcta a la electricidad y si el cable coaxial también esté bien conectado

b) Revisa el modelo del módem. Si es Next Gen o Compal, valida con el cliente que el botón trasero esté en ON

- SOLUCIONA: Finaliza la atención y tipifica
- NO SOLUCIONA: solicita al cliente hacer reset eléctrico (desconectar y volver a conectar el módem a la electricidad). Luego de esta acción Refresca la pantalla de BEC para volver a revisar el estado del modem.
- ESTADO ONLINE: Cambió a online, pero sigue con inconveniente, continúa revisando en ESTADO DEL DOMICILIO
- ESTADO OFFLINE: Realiza un cambio de tecnología, revisando la publicación [Cambio de Tecnología a Fibra Óptica](#). Si no hay factibilidad, ingresa una solicitud de servicio.
 - TIPO: Internet.
 - ÁREA: Reparación Técnica.
 - SUBAREA: Módem Offline.
 - DESCRIPCIÓN: Pruebas realizadas, información entregada.

MÓDEM ONLINE

a) 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. Realiza el [cambio de tecnología](#).
 - Si no hay factibilidad, ingresa una solicitud de servicio.
 - TIPO: Internet.
 - ÁREA: Reparación Técnica.
 - SUBAREA: Módem Offline.
 - DESCRIPCIÓN: #IP NULL.
- Módem Offline: Realiza el [cambio de tecnología](#).
 - Si no hay factibilidad, ingresa una solicitud de servicio.
 - TIPO: Internet.
 - ÁREA: Reparación Técnica.
 - SUBAREA: Módem Offline.
 - DESCRIPCIÓN: #IP NULL.

▼ 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**: Realiza el [CAMBIO DE TECNOLOGÍA](#). Si no hay factibilidad, ingresa una solicitud de servicio.

- TIPO: Internet.
- ÁREA: Reparación Técnica.
- SUBAREA: Niveles fuera de rango
- DESCRIPCIÓN: Revisión hasta Estado de domicilio

▼ 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: Consulta al cliente si se conecta por wifi o por cable. Según eso, continúa en el paso 3 o 4.
- VELOCIDADES DIFERENTES: Haz clic en REAPROVISIONAR INTERNET. Luego de esto, consulta al cliente si el servicio se reestableció.
 - **Con servicio ok**: Finaliza la atención y tipifica
 - **Mantiene inconveniente servicio (No Soluciona)**: 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	✓

PASO 4: CONEXIÓN POR WIFI

VPN

Pregunta al cliente, si usa VPN (Si el cliente no conoce el término, probablemente NO usa y continúa en el acordeón NO USA VPN)

USA VPN

Solicita que desconecte su VPN y además [deshabilite el PROXY](#)

SOLUCIONA	NO SOLUCIONA
Finaliza tu atención y tipifica en Andes	Consultar si tiene configurada la IP Fija. Si desconoce o no sabe cómo hacerlo, apóyate AQUÍ Informa al cliente que para navegar con la red VTR es necesario dejar la configuración en automático, si esto no lo puede hacer por el uso de VPN, debe revisarlo con el soporte de su empresa.
Revisa con el cliente si tiene la configuración de IP FIJA . Informa que esta revisar una configuración en su equipo que podría estar afectando su conexión.	
Solicita al cliente si puede hacer pruebas de conexión con otro equipo	
OTRO DISPOSITIVO FUNCIONA	OTRO DISPOSITIVO NO FUNCIONA
Indica que el inconveniente es propio de su equipo y que debe revisarlo de manera particular, dado que la conexión si está funcionando.	Continúa revisando.

REVISIÓN EN SMART WIFI (ASSIA)

- Copiar la MAC del Modem desde BEC e ingresa el dato en [SMART WIFI PORTAL](#). Utiliza tus credenciales de red para ingresar
- Revisar en la vista **“Resumen”** si el cliente aparece con un Extensor además de su modem Principal

TIENE EXTENSOR

Corroborar Productos instalados en Andes que aparezca. De confirmar, continuar con esta revisión en el apartado Extensor Smart Plug / Desk

NO TIENE EXTENSOR

Continúa revisando.

- Ir al concepto “Dispositivos” en Smart WIFI PORTAL En la sección “Interfaces del AP”, posíciónate en el módem y revisa que el cliente esté conectado a las redes wifi correctas. Si no lo está, indicar las redes a las que debe conectarse.
- Luego, haz clic en ADMINISTRAR CREDENCIALES y revisa si las bandas están separadas o unificadas

SSID SEPARADAS

Recomienda al cliente unificarlas. Si el cliente acepta, unifícalas.

SSID UNIFICADAS

Continúa revisando.

- Ingresa a la pestaña **“Dispositivos”**, filtra en **“Todos”** e identificar los dispositivos conectados que aparecen en la columna “Estado”. De estos, pregunta al cliente cuál es el que presenta inconvenientes
- Hacer clic en botón **“Tiempo Real”**.
- En la pantalla aparecerá un cuadro azul que informa el estado de carga, esperar hasta que finalice.
- Una vez que cargue la información de **“Tiempo real”**, revisa parámetros de “Velocidad”. Verifica si el parámetro de velocidad es mayor o menor a 25 en los dispositivos identificados con inconvenientes.

PARÁMETRO MAYOR A 25

Valida la distancia del dispositivo al módem

CERCA (Por ej: 2 metros entre el dispositivo y el cablemódem)

Realiza un reset WIFI en la página de configuración Wifi del módem. Revisa la publicación **RESET AL MÓDEM**

Volver a revisar el parámetro velocidad de los dispositivos identificados, para verificar si el parámetro mejoró a > 25.

Continúa revisando

Valida si en PRODUCTOS INSTALADOS aparece el botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA en VERDE.
Si es así, ofrece un cambio de tecnología, revisando la publicación [Cambio de Tecnología a Fibra Óptica](#).
Si no tiene el botón habilitado, ingresa [una reparación técnica](#) de tipo "Problema de Cober/ Conectividad Wifi" dejando en la observación hasta qué paso llegaste

LEJOS (Por ej: 10 metros entre el dispositivo y el cablemódem)

Recomienda la instalación de un extensor. Ofrécelo con instalación gratis y mensualidad 50%. Apóyate en el procedimiento [VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO \(SVA\) FIJOS](#) (instalación a través de visita técnica)

PARÁMETRO MENOR A 25 —

Revisa parámetro "RSSI" e identifica el valor

RSSI MENOR A -80

Genera un "Reset WIFI" sólo si no se hizo antes, de ser así, verifica si el modem está en el mismo lugar en que lo dejó el técnico al instalar. Revisa la publicación [RESET AL MÓDEM](#)

EN UN LUGAR DIFERENTE

Debes validar si en PRODUCTOS INSTALADOS aparece el botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA en VERDE.
Si es así, ofrece un cambio de tecnología, revisando la publicación [Cambio de Tecnología a Fibra Óptica](#).

Si no tiene el botón habilitado, ingresa una [reparación técnica de tipo "Problema de Cobertura/Conectividad Wifi"](#). para que se vaya a revisar la Instalación con recomendación al técnico (en la observación) de instalación de un extensor dados los parámetros revisados < a -80

MISMO LUGAR

Recomienda la instalación de un extensor. Ofrecelo con instalación gratis y mensualidad 50%. Apóyate en el procedimiento [VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO \(SVA\) FIJOS](#) (instalación a través de visita técnica)

PARÁMETROS IGUAL O MAYOR A -80

Revisa si hay dispositivos conectados a la red 2.4G y la cantidad:

SI HAY MÁS DE 10 DISPOSITIVOS CONECTADOS A LA RED 2.4G/SI HAY MENOS DE 10 DISPOSITIVOS CONECTADOS A LA RED 2.4G

- Selecciona el dispositivo con inconvenientes en SMART WIFI
- Ir a la sección "Cambios de canal que afectaron al dispositivo" y "Cambios de banda del dispositivo" y verifica si el dispositivo ha tratado de cambiar de la banda 2.4GHz a 5GHz sin éxito

SÍ SE HA TRATADO DE CAMBIAR DE BANDA 2.4GHZ A LA 5GHZ SIN ÉXITO

- Indicar al cliente que desactive y active la opción wifi de su dispositivo y luego reiniciarlo. En el caso de dispositivos fijos, como por ejemplo Smart TV, el reinicio consiste en desconectar y conectar a la electricidad para luego encenderlo.
- Luego de realizada esta acción, revisa si la conexión al dispositivo cambia a la banda 5Ghz en la columna "Interfaz"

SI LOGRA CAMBIAR A 5GHZ

Confirma con el cliente que el inconveniente que presentaba se haya solucionado.

NO LOGRA CAMBIAR A 5GHZ

- Indicar al cliente que desactive y active la opción wifi de su dispositivo y luego reiniciarlo. En el caso de dispositivos fijos, como por ejemplo Smart TV, el reinicio consiste en desconectar y conectar a la electricidad para luego encenderlo.
- Luego de realizada esta acción, revisar si la conexión al dispositivo cambia a la banda 5Ghz en la columna "Interfaz"

SOLUCIONA

Finaliza tu atención y tipifica en Andes

NO SOLUCIONA

Recomienda conectarse cerca al modem para mejorar la conexión wifi del dispositivo, sin embargo, estando todo OK, el inconveniente que presenta es atribuible a su dispositivo particular.

NO APARECE EN EL “HISTÓRICO DE OPTIMIZACIÓN DEL DISPOSITIVO” QUE SE HAYA INTENTADO CAMBIAR DE BANDAS:

En ese caso, se debe explicar al cliente que hasta aquí todo lo correspondiente al servicio de internet VTR se registra OK, por lo tanto, al mantener inconvenientes con un dispositivo en particular, éstos son atribuibles a dicho dispositivo y no al servicio que se le entrega.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTES INTERNET FTTH - EX 7 PASOS



REVISIONES

RECUERDA UTILIZAR LA VIDEO LLAMADA A TRAVÉS DE [VSIGHT](#) EN TODAS LAS REVISIONES DONDE APLIQUE

ALCANCE Y OBJETIVO

DEBES SABER

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

- **Sucursales:** Consulta al cliente si se puede comunicar con alguien que esté en el domicilio para realizar revisiones con el equipo. Si cliente no puede o no quiere comunicarse con nadie, informa que nos puede contactar cuando esté en su domicilio para poder realizar pruebas con su servicio.

ALCANCE Y OBJETIVO

DEBES SABER

- 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
- Si el cliente solicita compensación, informar al cliente el siguiente script: *XXX, una vez que se reestablezca el funcionamiento de tus servicios, se realizarán los descuentos legales correspondientes; estos pueden verse reflejados en tu próxima o subsiguiente boleta.* Apóyate en el procedimiento "DESCUENTO DE DÍAS SIN SERVICIO"
- No se debe indicar al cliente presionar el botón reset del gateway, ya que pierde la configuración y requiere de visita técnica para solución.
- Si el inconveniente del cliente se soluciona al corregir la posición de las antenas, tipifica tu atención marcando con el #ANTENA

USO DE VIDEO LLAMADA

Antes de programar una visita a terreno, es obligatorio realizar una revisión previa mediante videollamada para validar aspectos físicos del servicio, tales como el estado del cableado, la correcta conexión de los equipos, el encendido/apagado del sistema y el color de las luces LED. Solo en caso de no poder resolver la situación de forma remota, se autorizará una visita técnica.

ANALIZA

- 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”. Esto es para ver si el cliente nos ha contactado los últimos 7 días.
- Luego, 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.

- **REITERADO**

Revisa el apartado de “Reiterados” para su atención.

NO REITERADO

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.

- **IMPORTANTE:**

- 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

REVISIONES BÁSICAS

1. Revisa el **TIPO DE RED** que tiene el cliente

HFC

Revisa el procedimiento **INCONVENIENTES INTERNET HFC**

FTTH

Continúa en este procedimiento

2. Verificar que los datos como **RUT, DIRECCIÓN, FONO, EMAIL** estén correctos/vigentes

- CORRECTOS: Continúa la revisión.
- NO ESTÁN CORRECTOS/VIGENTES: Actualiza según el procedimiento **MODIFICACIÓN DE DATOS**

3. Revisa el estado comercial del servicio, el que debiese ser ACTIVO.

- ACTIVO: Continúa la revisión.
- SUSPENDIDO: Informa que el servicio debe estar activo para entregar soporte

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

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

1. Solicitar al cliente hacer reset eléctrico (desconectar y volver a conectar el cablemodem a la electricidad).

- El ejecutivo debe esperar máximo 5 minutos desde confirmación del reset eléctrico.

"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."

2. Validar con cliente si el inconveniente fue resuelto

- NO SOLUCIONA: Continúa revisando
- SOLUCIONA: Finaliza tu atención y tipifica en Andes

1

Selecciona la cuenta de facturación asociada al servicio y luego selecciona "Alertas de crédito".

2

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

Alertas de crédito																																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Prioridad</th> <th>Estado</th> <th>Substrato</th> <th>Importe debido</th> <th>Tipo de acción</th> <th>Fecha de apertura</th> <th>Comentarios</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4BAJO</td> <td>Completada</td> <td>Saldo de Cobra...</td> <td>\$28.880</td> <td>Saldo de Cobranza</td> <td>12/06/2024 04:00:00</td> <td>Saldo de Cobranza VTR</td> </tr> <tr> <td>4BAJO</td> <td>Cerrado</td> <td>Entro en Cobra...</td> <td>\$28.890</td> <td>Entro en Cobranza</td> <td>08/06/2024 00:00:00</td> <td>VTR</td> </tr> <tr> <td>4BAJO</td> <td>Completada</td> <td>Saldo de Cobra...</td> <td>\$27.840</td> <td>Saldo de Cobranza</td> <td>10/06/2023 04:00:00</td> <td>Saldo de Cobranza VTR</td> </tr> <tr> <td>4BAJO</td> <td>Cerrado</td> <td>Entro en Cobra...</td> <td>\$27.840</td> <td>Entro en Cobranza</td> <td>08/06/2023 00:00:00</td> <td>VTR</td> </tr> </tbody> </table>	Prioridad	Estado	Substrato	Importe debido	Tipo de acción	Fecha de apertura	Comentarios	4BAJO	Completada	Saldo de Cobra...	\$28.880	Saldo de Cobranza	12/06/2024 04:00:00	Saldo de Cobranza VTR	4BAJO	Cerrado	Entro en Cobra...	\$28.890	Entro en Cobranza	08/06/2024 00:00:00	VTR	4BAJO	Completada	Saldo de Cobra...	\$27.840	Saldo de Cobranza	10/06/2023 04:00:00	Saldo de Cobranza VTR	4BAJO	Cerrado	Entro en Cobra...	\$27.840	Entro en Cobranza	08/06/2023 00:00:00	VTR
Prioridad	Estado	Substrato	Importe debido	Tipo de acción	Fecha de apertura	Comentarios																													
4BAJO	Completada	Saldo de Cobra...	\$28.880	Saldo de Cobranza	12/06/2024 04:00:00	Saldo de Cobranza VTR																													
4BAJO	Cerrado	Entro en Cobra...	\$28.890	Entro en Cobranza	08/06/2024 00:00:00	VTR																													
4BAJO	Completada	Saldo de Cobra...	\$27.840	Saldo de Cobranza	10/06/2023 04:00:00	Saldo de Cobranza VTR																													
4BAJO	Cerrado	Entro en Cobra...	\$27.840	Entro en Cobranza	08/06/2023 00:00:00	VTR																													

REVISAR

MODELO ONT

- Identifica el **modelo de la ONT en BEC**.
- Para identificar visualmente estos equipos revisa el [CATÁLOGO EQUIPOS INTERNET](#)
- Según el modelo de equipo, revisa el acordeón que corresponda en la publicación de Clave.

Internet Pack Vive Residencial 0121F

▼ Pasos Internet

Estado ONT	Online
Estado de Red	
Compatibilidad ONT con Velocidad Contratada	

▼ Información básica

Marca / Modelo ONT:	SERCOMM - FG1100R
MAC ONT:	5C0H36B05C3D
Tipo Equipo ONT:	ONT
Tecnología ONT:	GPON 1.0
Marca / Modelo Gateway:	- IP3442H
Serial Number Gateway:	2012DFR008548

**MODELO ONT: SERCOMM FG1100R-L // NOKIA G-120G-E//
NOKIA G-241W-A**

REVISIONES EN BEC

REVISAR FALLA MASIVA Y/O TRABAJOS EN EL SECTOR

Descarta 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

ESTÁ EN UNA FALLA MASIVA

NO ESTÁ EN UNA FALLA MASIVA

Informa al cliente el inconveniente en el sector y posible horario de solución

Continúa la revisión.

Masivos

FEN

Buscar:

ID_FEN	PROBLEMA	FECHA_DECLARACION_PROBLEMA	FECHA_POSIBLE_SOLUCION	SUBSISTEMA	SERVICIO
1628775	Las Condes_LCON_XK_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

<< Anterior 1 Siguiente >>

Falla masiva

Masivos

FEN

ID_FEN

PROBLEMA

ON SUBSISTEMA SERVICIOS

263	ESCALADO-RED (SM-011 001) Mejora de niveles	19/10/2022 11:48:34	20/10/2022 08:00:00		
-----	---	---------------------	---------------------	--	--

SIX

No hay SIX asociado a este cuadrante

Masivos

FEN

sin Información
No Existen registros en la Base de Datos

SIX

Buscar:

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

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

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

REVISAR ESTADO DE LA ONT

Revisa en BEC el ESTADO DE LA ONT

ONLINE

Continúa revisando el **ESTADO DE GATEWAY**

OFFLINE

Con video llamada solicita al cliente revisar que las **conexiones** entre la ONT y la roseta estén correctamente puestas y firmes y que esté conectado correctamente a la electricidad.

LED POWER ENCIENDE		LED POWER NO ENCIENDE
Refresca la página de BEC y verifica si cambió el estado		Ingresa una visita técnica de subárea ONT no enciende, indicando hasta qué revisión llegaste
ONLINE	OFFLINE	
Continúa revisando el ESTADO DE GATEWAY	Ingresa una visita técnica subárea ONT no enciende, indicando hasta qué revisión llegaste	

ESTADO DE GATEWAY —

- Copia el número de serie del GATEWAY desde BEC e ingresa el dato en **SMART WIFI PORTAL**. Utiliza tus credenciales de red para ingresar.
- En la opción Resumen, mira el estado del Gateway: **CONECTADO O DESCONECTADO**
 - **CONECTADO:** Consulta al cliente si se conecta por cable o por wifi y según la respuesta dirígete al acordeón correspondiente.
 - **DESCONECTADO:** Confirma con el cliente (video llamada) si el Led Power del Gateway está encendido o apagado.
- **GATEWAY APAGADO**

Valida con video llamada la conexión de la Gateway a la red eléctrica

CONEXIONES OK				CONEXIONES NO OK	
Pincha TIEMPO REAL en Smart WIFI y revisa si cambia el color de la conexión del GATEWAY				Ingresa <u>una visita técnica</u> de subárea GATEWAY NO ENCIENDE, indicando hasta qué revisión llegaste	
VERDE		ROJO			
SOLUCIONA	NO SOLUCIONA	SOLUCIONA	NO SOLUCIONA		
Finaliza tu atención y tipifica en Andes	Consulta al cliente si se conecta por cable o por wifi y según la respuesta dirígete al acordeón correspondiente.	Finaliza tu atención y tipifica en Andes	Ingresa <u>una visita técnica</u> de subárea GATEWAY NO ENCIENDE, indicando hasta qué revisión llegaste		

• **GATEWAY ENCENDIDO**

Valida con video llamada cuál es el color del <u>led power</u> del Gateway	
LUZ VERDE	LUZ ROJA
Solicita al cliente que realice un reset eléctrico	Valida con video llamada que las <u>conexiones</u> de Cable de red Ethernet entre los dos equipos (ONT y Gateway) estén correctas y firmes.

		Luego, solicita al cliente realizar un reset eléctrico.
Luego, actualiza información de Smart wifi portal nuevamente presionando el botón TIEMPO REAL y revisar color de conexión del Gateway		
VERDE CONECTADO		ROJO DESCONECTADO
Valida si el inconveniente se solucionó		Ingresa visita técnica de subárea GATEWAY NO ENCIENDE, indicando hasta qué revisión llegaste.
SOLUCIONADO	NO SOLUCIONADO	
Finaliza tu atención y tipifica en Andes	Consulta al cliente si se conecta por cable o por wifi y según la respuesta dirígete al acordeón correspondiente.	

APROVISIONAMIENTO —

Revisar que el Aprovisionamiento de la Velocidad contratada por el cliente sea la misma que aparece aprovisionada en la plataforma UIM

VELOCIDAD IGUAL A LA DE UIM: Consulta al cliente si se conecta por cable o por wifi y según la respuesta dirígete al acordeón correspondiente.

VELOCIDAD DIFERENTE A LA DE UIM: Pincha el botón REAPROVISIONAR

- **SOLUCIONA:** Finaliza tu atención y tipifica
- **NO SOLUCIONA:** Continúa revisando

▼ Información de aprovisionamiento

Información de aprovisionamiento				Recargar	X
	Andes		Plataforma		V/S
Velocidad Contratada	500 Mbps	Mbps-500	500 Mbps	Mbps-500	✓
Modo Conexión	FIAT		BRI		X
Marca	SERCOMM		SERCOMM		✓
Modelo	FG1100R		FG1100R		✓
Flujo dbxsmart			Activado		✓
Reaprovisionar					

COMPATIBILIDAD DE ONT CON VELOCIDAD

Revisar la compatibilidad de la ONT en BEC de Andes

SEMÁFORO VERDE:

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

SEMÁFORO ROJO:

Ingresa **visita técnica** de subárea ONT Cambio Equipo por Incompatibilidad, indicando hasta qué revisión llegaste

Internet Pack Vive Residencial 0720F

▼ Pasos Internet

Estado ONT	Online
Estado de Red	✓
Compatibilidad ONT con Velocidad Contratada	✓

▼ Información básica



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



Completa la lección, antes de continuar.

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 19 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
19!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR