

16 NO VOZ Desafío a tus Conocimientos N°16 - Contact Center No Voz Fijo ClaroVTR

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.



NETFLIX - PLANES CON NETFLIX CLAROVTR



INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC



ANDES - NO RECONOCE COBROS SVA - CANALES PREMIUM



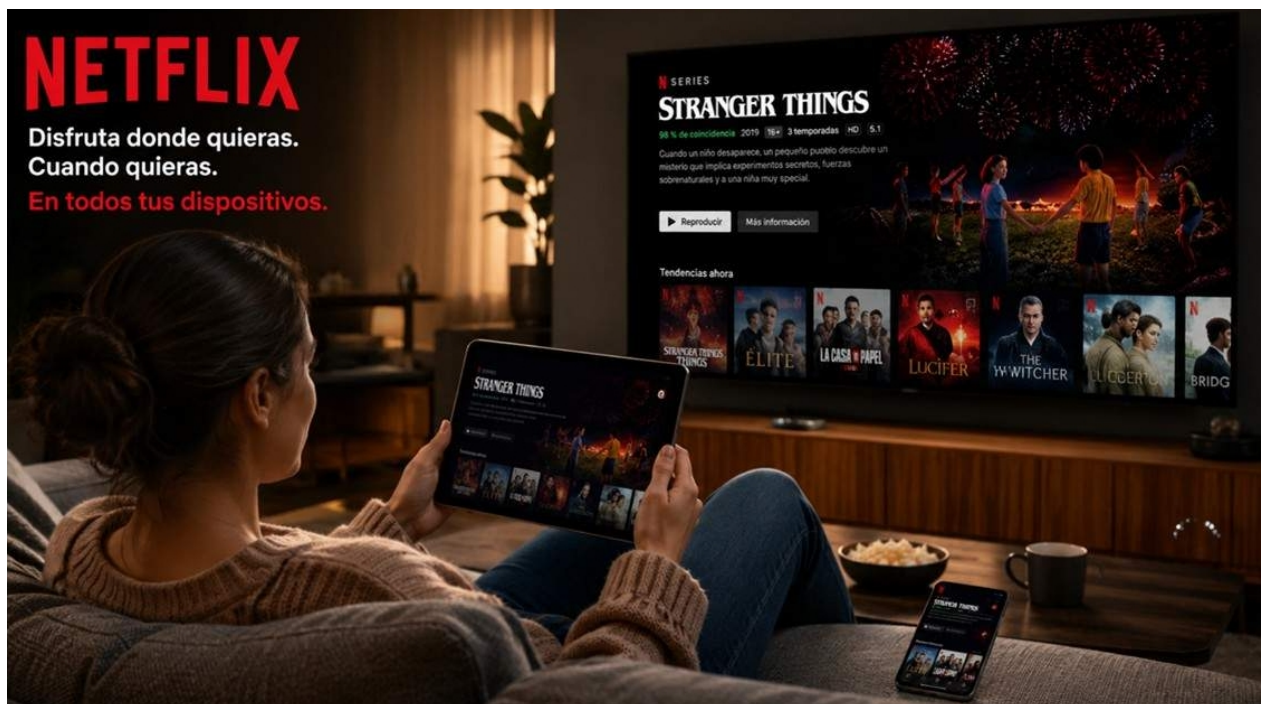
PROCEDIMIENTO TV



DESAFÍO TERMINADO

NETFLIX - PLANES CON NETFLIX CLAROVTR





¿POR QUÉ NETFLIX?

ARGUMENTOS DE VENTA

Marca líder en streaming.

- Contenido original y exclusivo.
- Entretenimiento para toda la familia.
- Disponible en cualquier dispositivo.

¿POR QUÉ NETFLIX?

ARGUMENTOS DE VENTA

- La mejor combinación con ClaroVTR.
- Mayor conveniencia para el cliente.

- Una sola contratación y facturación.
- Activación simple y rápida.
- Experiencia integrada de conectividad + streaming.

PLANES NETFLIX

PLAN ESTÁNDAR 1080P

- Precio mensual: \$9.990
- Calidad de audio y video: Excelente
- Resolución: 1080p (Full HD)
- Dispositivos compatibles: TV, computadora, celular, tablet
- Dispositivos del hogar en los que se puede ver Netflix al mismo tiempo: 2
- Dispositivos de descarga: 2

PLAN PREMIUM 4K + HDR

PLAN ESTÁNDAR 1080P

- Precio mensual: \$12.990
- Calidad de audio y video: Óptima
- Resolución: 4K (Ultra HD) + HDR
- Audio espacial (sonido inmersivo): Incluido
- Dispositivos compatibles: TV, computadora, celular, tablet

PLAN PREMIUM 4K + HDR

- Dispositivos del hogar en los que se puede ver Netflix al mismo tiempo: 4
- Dispositivos de descarga: 6

OFERTA COMERCIAL HOGAR CLAROVTR NETFLIX

INTERNET NETFLIX

INTERNET + TV PREMIUM II

INTERNET + TV PREMIUM FULL

Para conocer el detalle de cargos fijos y/o promociones revisa el [Plan Comercial](#)



NETFLIX

LA CASA DE PAPEL

BERLÍN

FIBRA HOGAR
STREAM 3
600 MEGAS

FIBRA AVANZADO
STREAM 3
800 MEGAS

FIBRA EXPERTO
STREAM 3
940 MEGAS

INTERNET NETFLIX

INTERNET + TV PREMIUM II

INTERNET + TV PREMIUM FULL

Para conocer el detalle de cargos fijos y/o promociones revisa el [Plan Comercial](#)

FIBRA 600 TV PREMIUM II	FIBRA 800 TV PREMIUM II	FIBRA 940 TV PREMIUM II
1 PACK DE INTERNET Hasta 600 Megas	1 PACK DE INTERNET Hasta 800 Megas	1 PACK DE INTERNET Hasta 940 Megas
Contrata: Extensor Wifi Asistencia Tecnológica	Contrata: Extensor Wifi Asistencia Tecnológica	Incluye: Extensor Wifi Contrata: Asistencia Tecnológica
Incluye suscripción a: 	Incluye suscripción a: 	Incluye suscripción a:

INTERNET NETFLIX	INTERNET + TV PREMIUM II	INTERNET + TV PREMIUM FULL
------------------	--------------------------	----------------------------

Para conocer el detalle de cargos fijos y/o promociones revisa el [Plan Comercial](#)

FIBRA 600 TV FULL	FIBRA 800 TV FULL	FIBRA 940 TV FULL
1 PACK DE INTERNET Hasta 600 Megas	1 PACK DE INTERNET Hasta 800 Megas	1 PACK DE INTERNET Hasta 940 Megas
Contrata: Extensor Wifi Asistencia Tecnológica	Contrata: Extensor Wifi Asistencia Tecnológica	Incluye: Extensor Wifi Contrata: Asistencia Tecnológica
Incluye suscripción a: 	Incluye suscripción a: 	Incluye suscripción a:

INGRESAR A LANDING DE CAMBIO DE PLAN

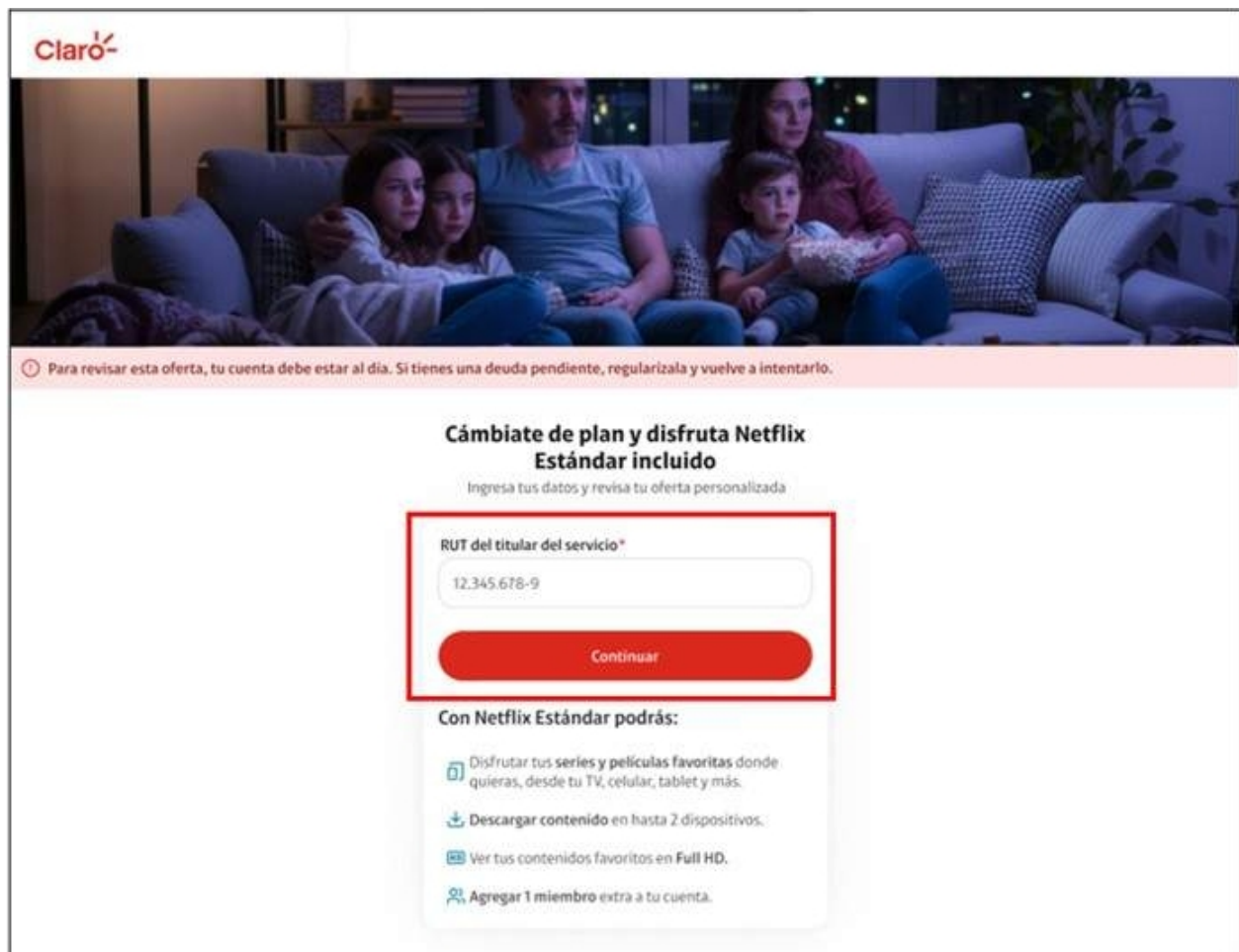
PASO 1

PASO 2

PASO 2.1

PASO 2.2

Ingresa a Landing de cambio de plan, ingresa el Rut del cliente y luego clic en “Continuar”
Link acceso a Landing : <https://www.clarochile.cl/personas/cambiodeplannetflix/>



Claro

Para revisar esta oferta, tu cuenta debe estar al día. Si tienes una deuda pendiente, regularízala y vuelve a intentarlo.

Cámbiate de plan y disfruta Netflix Estándar incluido

Ingresa tus datos y revisa tu oferta personalizada

RUT del titular del servicio*

12.345.678-9

Continuar

Con Netflix Estándar podrás:

- Disfrutar tus series y películas favoritas donde quieras, desde tu TV, celular, tablet y más.
- Descargar contenido en hasta 2 dispositivos.
- Ver tus contenidos favoritos en Full HD.
- Agregar 1 miembro extra a tu cuenta.

PASO 1

PASO 2

PASO 2.1

PASO 2.2

Solicita el **N° de documento/Serie** y luego presiona **Ver mi Oferta**.



Cámbiate de plan y disfruta Netflix Estándar incluido

Ingresa tus datos y revisa tu oferta personalizada

Número de serie*

111.222.333

[No tengo mi número de serie a mano >](#)

Ver mi oferta

PASO 1

PASO 2

PASO 2.1

PASO 2.2

Si la validación del Rut y número de documento/serie del cliente es correcta, continúa con el paso “Revisión de Ofertas”.

PASO 1

PASO 2

PASO 2.1

PASO 2.2

Si la validación del Rut y número de documento/serie del cliente es incorrecta o el cliente no tiene su carnet de identidad a mano, continúa con el paso N°3.

PASO 1

PASO 2

PASO 2.1

PASO 2.2

Realiza la validación por medio de un **Token** (código que llega al correo o teléfono del cliente), para esto realiza los siguientes pasos:

3.1. Selecciona la opción **“No tengo mi número de serie a mano”**



PASO 1

PASO 2

PASO 2.1

PASO 2.2

3.2. Informa al cliente que recibirá un código de verificación de identidad y valida con el cliente si el código lo desea recibir por **correo electrónico** o **SMS** a su número telefónico de contacto.

3.3. Según la opción elegida por el cliente, confirma que el correo o fono de contacto estén actualizados en CRM Andes. Si alguno de estos no es correcto, actualízalo apoyándote en la publicación **Modificación de Datos**.
Selecciona en la Landing la opción escogida:



PASO 1	PASO 2	PASO 2.1	PASO 2.2	
Solicita al cliente el código de verificación que le llegará a su correo o SMS dependiendo de la opción seleccionada. Importante: El código de verificación tiene una vigencia de 1 minuto, por lo cual debe ser ingresado dentro de ese plazo. 3.5. Ingresar el código de verificación en la Landing y pinchar “Continuar”:				

Verificación de identidad

Te enviamos un código de verificación.
Revisa el SMS enviado al +56 9 XXXX 1234

Ingresar el código

0

0

0

0

0

0

El código vence en 5:00 minutos

[Reenviar código >](#)

Continuar

Volver

PASO 1	PASO 2	PASO 2.1	PASO 2.2	
--------	--------	----------	----------	--

Si la validación es correcta, la Landing de cambio de plan mostrará la oferta disponible para el cliente ingresado. Continúa con el acordeón "Revisar Oferta"

Verificación de identidad

Te enviamos un código de verificación.
Revisa el SMS enviado al +56 9 XXXX 1234

Ingresar el código

2

A

5

V

5

2

Código correcto

Continuar

Volver

PASO 1	PASO 2	PASO 2.1	PASO 2.2	
--------	--------	----------	----------	--

Si la validación es incorrecta, confirma que el código ingresado sea el indicado por el cliente. Si una vez confirmado el código continúa apareciendo el mensaje que no es válido, puedes reenviar el código nuevamente y repetir la operación.

Si después de 3 intentos la verificación de identidad no es exitosa, se debe informar al cliente que no es posible procesar la solicitud por este canal. Apóyate con el siguiente script:

Sr(a) XXX, por temas de seguridad y dado que no hemos podido validar la identidad por N° de documento/serie ni a través del código de verificación, lamentablemente no podremos procesar su solicitud de cambio de plan por este canal, lo invitamos a acercarse a nuestras tiendas.

Verificación de identidad
 Te enviamos un código de verificación.
 Revisa el SMS enviado al +56 9 XXXX 1234

Ingresa el código

2 A 5 V 5 2

El código ingresado no es válido. Reviselo e inténtalo nuevamente.

[Reenviar código >](#)

Continuar

Volver

PASO 1	PASO 2	PASO 2.1	PASO 2.2	
--------	--------	----------	----------	--

Si el código expiró, recuérdale al cliente que el código tiene una vigencia de 1 minuto. Selecciona **“Reenviar código”** para repetir la operación.

Verificación de identidad

Te enviamos un código de verificación.
Revisa el SMS enviado al +56 9 XXXX 1234

Ingresa el código

- - - - -

El código expiró. Puedes solicitar uno nuevo para continuar

[Reenviar código >](#)

Continuar

Volver

REVISAR OFERTA

Luego de ingresar Rut y N° de serie del cliente, la Landing de cambio de plan mostrará la oferta personalizada para cada cliente.

CLIENTE SIN OFERTA DISPONIBLE

Si al revisar el cliente no tiene oferta disponible, continua la atención como cualquier solicitud de cambio de plan ofreciendo los planes vigentes disponibles según el Plan Comercial.





⌚ Para revisar esta oferta, tu cuenta debe estar al día. Si tienes una deuda pendiente, regularizala y vuelve a intentarlo.

Cámbiate de plan y disfruta Netflix Estándar incluido

Ingresá tus datos y revisá tu oferta personalizada

RUT del titular del servicio*

Continuar

Con Netflix Estándar podrás:

- Disfrutar tus series y películas favoritas donde quieras, desde tu TV, celular, tablet y más.
- Descargar contenido en hasta 2 dispositivos.
- Ver tus contenidos favoritos en Full HD.
- Agregar 1 miembro extra a tu cuenta.

CLIENTE CON DEUDA VENCIDA

Si cliente presenta un **mensaje con deuda vencida**, confirma la deuda en CRM Andes e infórmale al cliente que para realizar la solicitud de cambio de plan su cuenta debe estar al día, es decir, sin deuda vencida. Apóyate con el siguiente script:

"Sr(a) XXX, para poder realizar su solicitud de cambio de plan, su cuenta debe estar al día, actualmente una boleta por \$xx.xxx que venció el día xx-xx. Una vez regularizada la deuda podremos gestionar su solicitud"



Tienes una deuda pendiente

En este momento cuentas con una deuda vencida y no es posible acceder a ofertas para cambio de plan.

Regulariza tu pago y vuelve a revisar esta sección para conocer las ofertas disponibles para ti.

[Pagar mi cuenta](#)

CLIENTE CON OFERTA DISPONIBLE

Step 1

1

2

3

Revisa tu oferta

Completa tus datos

¡Listo!

Con Claro, disfruta más entretenimiento

Tu plan actual: Fibra Hogar 600 Megas por \$XXXXX



Mejora tu plan actual con Netflix Estándar incluido

Por solo **\$7.990** adicionales al mes

Ahorra \$X.300X por 12 meses

Con Netflix Estándar podrás:

- Disfrutar tus series y películas favoritas donde quieras, desde tu TV, celular, tablet y más.
- Descargar contenido en hasta 2 dispositivos.
- Ver tus contenidos favoritos en Full HD.
- Agregar 1 miembro extra a tu cuenta.

Al aceptar esta oferta, mantendrás tu plan Fibra Hogar 600 Megas con Netflix Estándar pagando \$XXXXX por 12 meses. Luego \$XXXXX cada mes.

Lo quiero

¿Qué incluye Netflix Estándar?

Condiciones comerciales

Si el cliente presenta oferta para acceder a los nuevos planes con valor promocional, se mostrará la siguiente pantalla.

**Imagen referencial correspondiente a cliente con One play*

Step 2

2. Informa al cliente las características del plan y el valor promocional que tendrá por los 12 primeros meses. Apóyate del siguiente script y confirma si el cliente acepta:

Sr(a) XXXX, tenemos una excelente noticia. Puede cambiarse a nuestro Plan [Nombre del Plan], que incluye Netflix Estándar para disfrutar de contenido en hasta 2 dispositivos simultáneamente, además durante los primeros 12 meses pagará solo \$XX.XXX y, posteriormente, el valor será de \$XX.XXX. ¿Le gustaría aprovechar esta promoción y realizar el cambio hoy?

2.1. Si el cliente acepta el cambio de plan, presiona el botón “**Lo quiero**” y continúa con el **paso N°3**.

2.2. Si el cliente no acepta la oferta disponible, debes ofrecer los planes disponibles según la oferta comercial vigente a valor normal (sin promoción).

Step 3

The screenshot shows a three-step progress bar at the top. Step 1, 'Revisa tu oferta', is completed with a green checkmark. Step 2, 'Completa tus datos', is the current step and is highlighted with a blue circle. Step 3, '¡Listo!', is indicated by a grey circle. Below the progress bar, the heading 'Confirma tus datos para finalizar el cambio de plan' is displayed, followed by the text 'Necesitamos validar estos datos para activar tu nuevo plan con Netflix Estándar'. The form contains three input fields: 'RUT del titular del servicio*' with the value '27.123.456-8', 'Número de contacto*' with the value '56 9 1234 5687', and 'Correo electrónico*' with the value 'juanperez@gmail.com'. A red rectangular box highlights these three input fields. Below the email field, there is a checkbox with a green checkmark and the text 'He leído y acepto los [términos y condiciones](#)'. At the bottom of the form is a large red button labeled 'Confirmar'.

1 ☒ Revisa tu oferta 2 ☒ Completa tus datos 3 ☐ ¡Listo!

Confirma tus datos para finalizar el cambio de plan

Necesitamos validar estos datos para activar tu nuevo plan con Netflix Estándar

RUT del titular del servicio*

27.123.456-8

Número de contacto*

56 9 1234 5687

ⓘ Aquí recibirás la confirmación por WhatsApp.

Correo electrónico*

juanperez@gmail.com

☒ He leído y acepto los [términos y condiciones](#)

Confirmar

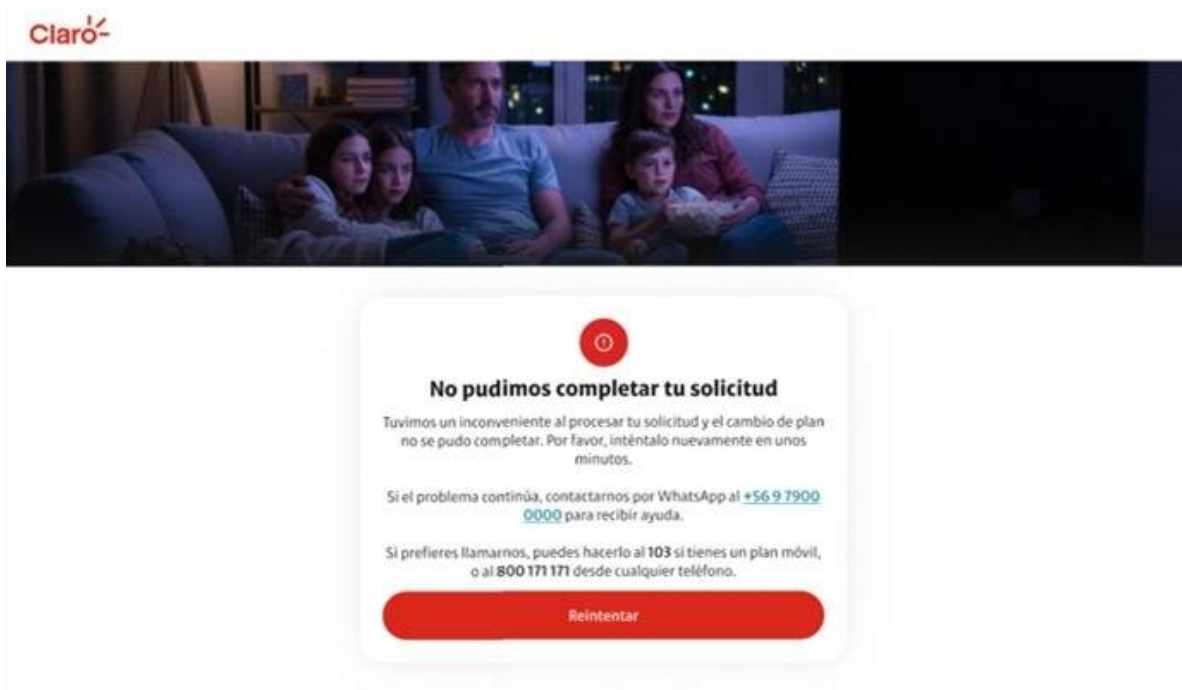
Completa los datos del cliente, **número de contacto y correo electrónico**, y acepta los **términos y condiciones** del cambio de plan. Luego presiona

Step 4



3.1. Si el cambio es ingresado correctamente, aparecerá el siguiente mensaje **“Listo, tu cambio de plan fue solicitado con éxito”**. Informa al cliente que el nuevo plan se activará dentro de un plazo de 24 horas hábiles y que recibirá un mensaje de confirmación vía WhatsApp.

Step 5



Si la solicitud de cambio presenta un inconveniente, aparecerá el mensaje: **“No pudimos completar tu solicitud”**. En ese caso reintentas la solicitud una vez más y en caso que nuevamente aparezca este mensaje informa al cliente que no es posible procesar la solicitud por este canal.

CONTINUAR

INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC



Detallar como atender a clientes que manifiesten estar sin internet.

CONFIRMA EL INCONVENIENTE DEL CLIENTE

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

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

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

INTERNET DEGRADADO:

Si el cliente es HFC, revisa el estado del domicilio, si es Fibra, continúa revisando Aprovisionamiento de velocidad

IDENTIFICA EL MODELO DEL EQUIPO Y SU PLATAFORMA MONITOREO

EQUIPO	MARCA	MODELO	EXTENSOR COMPATIBLE	GATEWAY	IMÁGENES	PLATAFORMA DE MONITOREO
ONT	ZTE	F6600P	ZTE H3601P	No aplica	CLICK AQUÍ	SCP- Si no aparece información, revisar WEB UI
			EVOLUTION EVO6022AP			
		F6640P	ZTE H3601P			
	HUAWEI	HG8145X6-13	HUAWEI K562E-10			Smart Wifi Huawei
		HG8145X6				
		HG8245W5				
	NOKIA	G240WG	SERCOMM RP362M	SERCOMM IP3442M		-
		G-2425G-B				-

	SERCOMM	FG1100R				Smartwifi Portal (Assia)
CABLE MÓDEM	ARRIS	TG2492LG	SERCOMM RP162-164	NO APLICA	CLIC AQUÍ	Smartwifi Portal (Assia)

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

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

INCONVENIENTE EN TODOS LOS DISPOSITIVOS



2P Fibra Hogar mas TV Inicia 0425F

Pasos Internet

Estado ONT

online

Estado de Red



Compatibilidad de red ONT con Velocidad Contratada



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

OFFLINE

Indica al cliente que es necesario conectarse a una video llamada, para revisar el inconveniente que presenta. Puedes apoyarte con el siguiente script:

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

Cliente no acepta video llamada: Solicita al cliente revisar lo siguiente

Cliente acepta video llamada: Guíate por el proceso de Video Llamada. Busca la publicación Protocolo Atención Video Llamada- VSIGHT

VTR CLARO

Una vez conectado con el cliente, solicita que revise lo siguiente:

Step 1

Revisión 1. Equipo en el mismo lugar de instalación

Debe estar en la misma posición en que el técnico lo instaló

No cumple:

Solicitar al cliente dejarlo en la misma posición y validar si el servicio se reestablece.

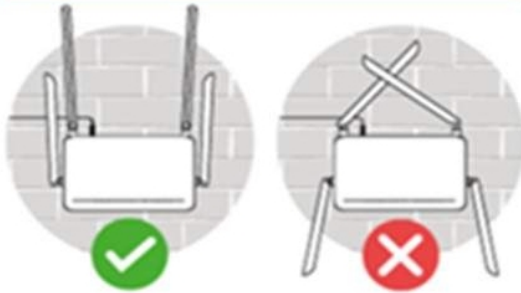
Cumple:

O servicio no se reestablece: Continuar a revisión N°2

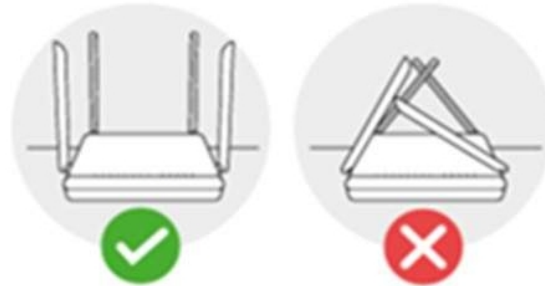
Step 2

Revisión 2. Posición de antenas (ZTE 6600)

FIJADO AL MURO



SOBRE UNA MESA:



Deben estar en posición vertical:

No cumple:

Solicitar cambiar a posición correcta

Cumple:

Continuar a la revisión nº3

Step 3

Revisión 3. Estado de la fibra



Debe observarse sin daños y sin estar doblada

No cumple:

Ingresar una visita en terreno:

TIPO : INTERNET FTTH

AREA : REPARACIÓN TÉCNICA

SUBÁREA : ONT OFFLINE

COMENTARIO : ONT offline, fibra dañada

Cumple:

Continuar a la revisión nº4

Step 4

El conector Jumper (conector verde) conectado a la roseta y a la ONT



No cumple:

Solicitar conectar, que las conexiones no queden sueltas, luego, validar el estado del servicio. Si se reestablece, continuar a la revisión n° 5, de lo contrario, ingresa una visita a terreno:

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

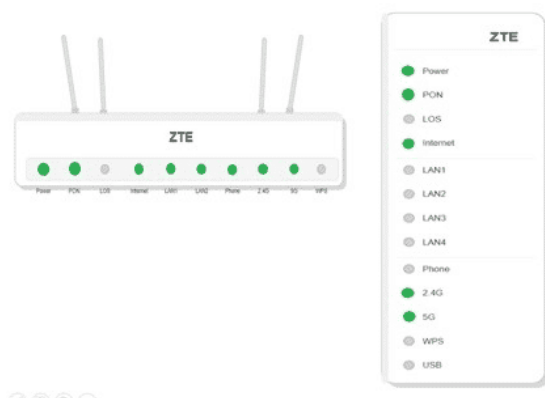
Cumple:

Continuar a la revisión n°5

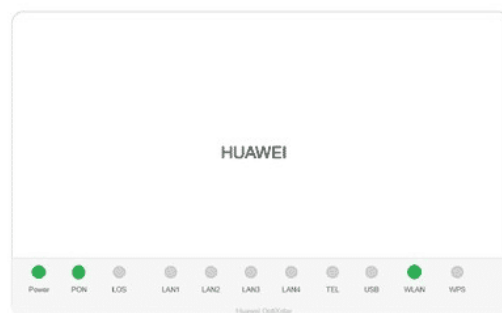
Step 5

Revisión 5. Estado de las luces

a) ZTE 66400P/ ZTE 6600P



b) HUAWEI HG8145X6



a) ZTE 66400P/ ZTE 6600P

1. Led POWER Y Led PON

- En verde sin parpadearà Continuar revisando
- En gris o rojo Conectar a la red eléctrica
 - Soluciona -> Continúa revisando
 - No soluciona -> ingresa una visita a terreno con subárea ONT OFFLINE. En el comentario registra: *Luces gris/rojo*

2. Led INTERNET

- En verde, parpadeando -> Continúa revisando
- En rojo -> Valida si el cliente tiene extensor.
 - Tiene extensor: Continúa revisando
 - No tiene extensor: Consulta si la conexión es por wifi o por ethernet. Continúa el procedimiento en ese título.

3. Led LOS

- **En gris** -> Valida si el cliente tiene extensor.
 - Tiene extensor: Continúa en la revisión nº6
 - No tiene extensor: Consulta si la conexión es por wifi o por ethernet. Continúa el procedimiento en ese título.
- **En rojo** -> Pide al cliente revisar conexión cable jumper parte inferior a la ONT.
- Desconectado -> Solicitar a cliente normalizar y validar servicios (esta acción debería resolver problema)
- Conectado -> ingresa una visita a terreno con subárea ONT OFFLINE. En el comentario registra: *LED LOS ROJO*

b) HUAWEI HG8145X6

1. Led POWER Y Led PON

- **En verde sin parpadear** -> Continuar revisando
- **En gris o rojo** -> Conectar a la red eléctrica
 - Soluciona -> Continúa revisando
 - No soluciona -> ingresa una visita a terreno con subárea ONT OFFLINE. En el comentario registra: *Luces gris/rojo*

2. Led WLAN

- **En verde**, parpadeando -> Continúa revisando
- **En rojo** -> Consulta si la conexión es por wifi o por ethernet

3. Led LOS

- **En gris** -> Valida si el cliente tiene extensor.
 - Tiene extensor: Continúa en la revisión nº6

- No tiene extensor: Consulta si la conexión es por wifi o por ethernet. Continúa el procedimiento en ese título.
- **En rojo** -> Pide al cliente revisar conexión cable jumper parte inferior a la ONT.
 - Cables desconectados -> Solicitar a cliente normalizar y validar servicios (esta acción debería resolver problema)
 - Cables Conectados -> ingresa una visita a terreno con subárea ONT OFFLINE. En el comentario registra: *LED LOS ROJO*

Step 6

ESTADO DEL EXTENSOR

ZTE modelo H3601P



Huawei Modelo K562e-10



Verifica en Andes cuál es el modelo del extensor

- ZTE modelo H3601P

1. Led power

Azul parpadeante -> Valida con el cliente si modificó la ubicación con respecto a la instalación. Si es así, explica que el extensor debe quedarse en la misma posición de cuando fue instalado, que es la posición óptima.

Si el extensor fue auto instalado, explica al cliente que el parpadeo indica que está lejos de la caja del modem, debe acercarlo para que la led power quede en azul fijo.

Si no fue modificada la posición inicial de cuando fue instalado, consulta al cliente si acostumbra a usar el extensor con cable ethernet. Si es así, solicitar desconectar y volver a conectarlo y luego, validar si el servicio funciona.

Si el cliente no usa cable lan, ingresa una visita a terreno con subárea Extensor wifi. En la descripción de la SS registra: *"Extensor ZTE modelo H3601P"*

- Gris -> Verificar que esté conectado a la red eléctrica, si está conectado solicitar desenchufarlo y volver a enchufarlo y validar si la luz led queda azul fijo.
- Azul fijo -> Consulta al cliente si se conecta a través de Wifi o por cable Ethernet. Según la respuesta, sigue uno de los 2 paso a paso.

Huawei Modelo K562e-10

1. Led power

- Verde fijo -> Revisar color de conexión WAN / uplink
- Gris -> Verificar que esté conectado a la red eléctrica, si está conectado solicitar desenchufarlo y volver a enchufarlo y validar si la luz led queda en color verde.

2. Led Internet (WAN / uplink)

Gris/roja -> Solicita al cliente hacer un reset eléctrico (desenchufar y volver a enchufar). Luego valida si la luz cambió a verde

Si cambia a verde -> continúa revisando

Si no cambia a verde -> Valida con el cliente si modificó la ubicación con respecto a la instalación. Si es así, explica que el extensor debe quedarse en la misma posición de cuando fue instalado, que es la posición óptima.

Si el extensor fue auto instalado, explica al cliente que la led gris/rojo indica que está lejos de la caja del modem, debe acercarlo para que la led power quede en verde.

Si no fue modificada la posición inicial de cuando fue instalado, consulta al cliente si acostumbra a usar el extensor con cable ethernet. Si es así, solicitar desconectar y volver a conectarlo y luego, validar si el servicio funciona.

Si el cliente no usa cable lan, ingresa una visita a terreno con subárea Extensor wifi. En la descripción de la SS registra: *"Extensor Huawei Modelo K562e-10"*

Verde fijo/ parpadeante-> Consulta al cliente si se conecta a través de Wifi o por cable Ethernet. Según la respuesta, sigue uno de los 2 paso a paso.



Revisar los niveles de RSSI (Intensidad de señal recibida) [aquí](#).

CONTINUE

ANDES - NO RECONOCE COBROS SVA - CANALES PREMIUM



Detallar como atender a clientes que desconocen el cobro de SVA´s y/o canales premium en su boleta.

MATRIZ DE ATENCIÓN NO RECONOCE COBROS CANALES PREMIUM

- 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 Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR**. 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**: #COBROSVA
 - **CANALES PREMIUM**: #NORECONOCE(CANAL) - #DIFPRECIO(CANAL) - #TERMINOPROMO(CANAL)
- En (CANAL) debes remplazar según el canal por el que está consultando el cliente: **TNT SPORT** → TNT, **FOX SPORT** → FOX, **HBO MAX** → HBO, **UNIVERSAL** → UNI, **PACK ADULTO** → ADU, **TODO LO DEMAS** → OTRO.

VERIFICACIONES PREVIAS NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM

VERIFICACIONES PREVIAS NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM

1. Verifica en **Productos Instalados** de la vista 360 de Andes, **cuál es el servicio (SVA/Canal) contratado y la fecha de contratación**. Debes confirmar además si el servicio tiene alguna promoción por una cantidad de meses determinada.
2. Verifica **el cobro realizado en la boleta emitida**.
3. Confirma en las **boletas anteriores si tiene cobros por el mismo motivo y en cuantas**.
4. Revisa si en las últimas **12 facturaciones se realizó un Ajuste**, eliminando el cobro de un SVA/CANAL. Para esta revisión, Ingresa al **Perfil de Facturación**, selecciona la pestaña **Ajuste** y revisa el campo **Comentarios**.
5. Verifica también en las **Actividades** si el cliente ha tenido interacciones que detallen que se le ajustó con anterioridad un cobro relacionado con SVA/CANAL.

6. Revisa la pestaña **Uso Sin Facturar** y verifica si el cobro viene cargado para la próxima facturación.

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. Transfiere 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 Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#).

DESCONOCE 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 que desee eliminar**, transfiere de forma asistida a la Plataforma de Retención Premium, para que esta área realice la baja del canal. Apóyate del procedimiento **PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR**.

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

PROCEDIMIENTO TV



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

INCONVENIENTES SEÑAL/ AUDIO/ VIDEO

TEMPORALMENTE FUERA DE SERVICIO / TEMPORALY OFF AIR



Imagen de referencia

1. Consulta al cliente si el inconveniente es en **todos los canales o sólo en uno/algunos**

Step 1

Sólo 1 canal

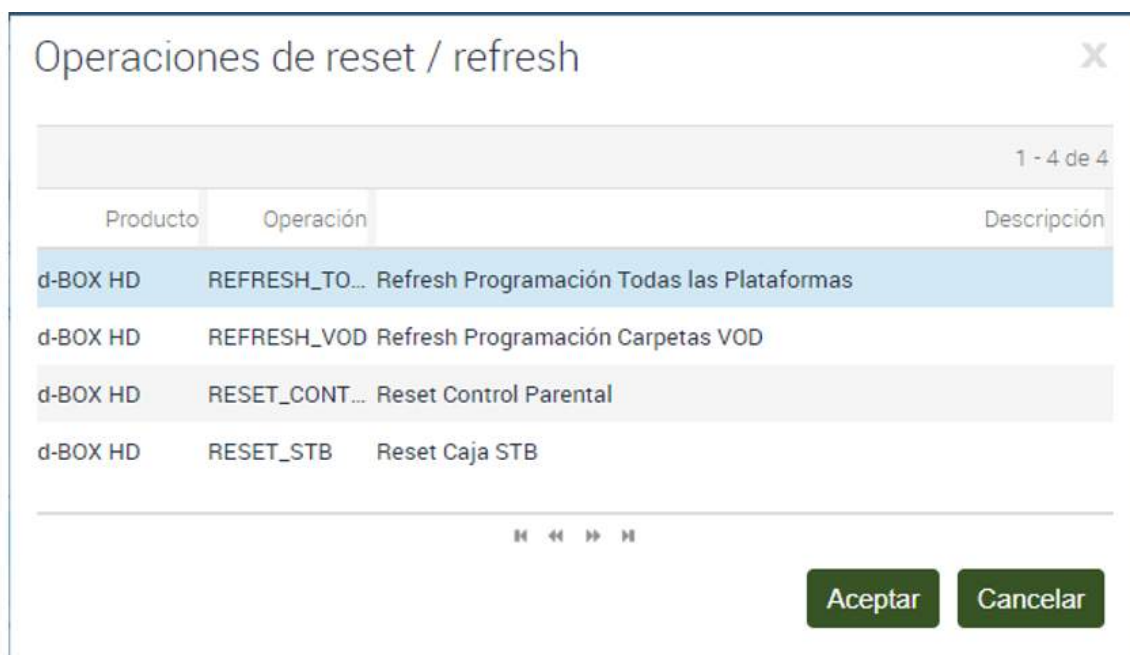


Imagen de referencia

a. Realizar Refresh Programación Todas las Plataformas

b. La respuesta del reset debería ser en mínimo 3 min. En ese tiempo, el cliente podría percibir audio o video lo que se entenderá como un reset exitoso.

- Si pasados los 3 minutos, no hay respuesta del servicio, se deben avanzar en el procedimiento.
- Si el inconveniente persiste, informa al cliente que será transferido a un equipo especialista. Apóyate en la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA para transferir al N1

Step 2

Uno o Varios Canales



Imagen de referencia

a. Pedir al cliente que confirme que las conexiones de TV y D-box están correctamente instaladas. Pedir revisar que los cables estén bien conectados

b. Independiente del resultado de la revisión anterior, si el inconveniente persiste, valida si en PRODUCTOS INSTALADOS aparece el botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA en VERDE.

- Si es así, realiza un cambio de tecnología, revisando la publicación Cambio de Tecnología a Fibra Óptica.
- Si no tiene el botón habilitado, ingresa una reparación técnica del tipo SIN SEÑAL. Recuerda incluir en la observación "VARIOS CANALES"

c. Agendar en coordinación con el cliente Guíate por la publicación VISITAS TÉCNICAS

D-BOX NO ENCIENDE

PASO 1 Y 2

PASO 3

PASO 4

PASO 5

- 1. Pedir al cliente verificar que las pilas de control remoto funcionen y el funcionamiento correcto del control remoto, si el inconveniente es éste, se debe revisar el procedimiento “Control Remoto no funciona”
- 2. Si el control remoto funciona correctamente, se debe pedir al cliente asegurar que las conexiones sean correctas en el D-box y la TV.



Imagen de referencia

PASO 1 Y 2	PASO 3	PASO 4	PASO 5	
------------	--------	--------	--------	--

3. Si las conexiones están correctas verificar que esté seleccionada la entrada correcta de TV; AV / HDMI / Componentes.
- La entrada correcta es HDMI, por lo tanto se deben probar las opciones 1-2-3 hasta verificar en cuál el cliente ve imagen.

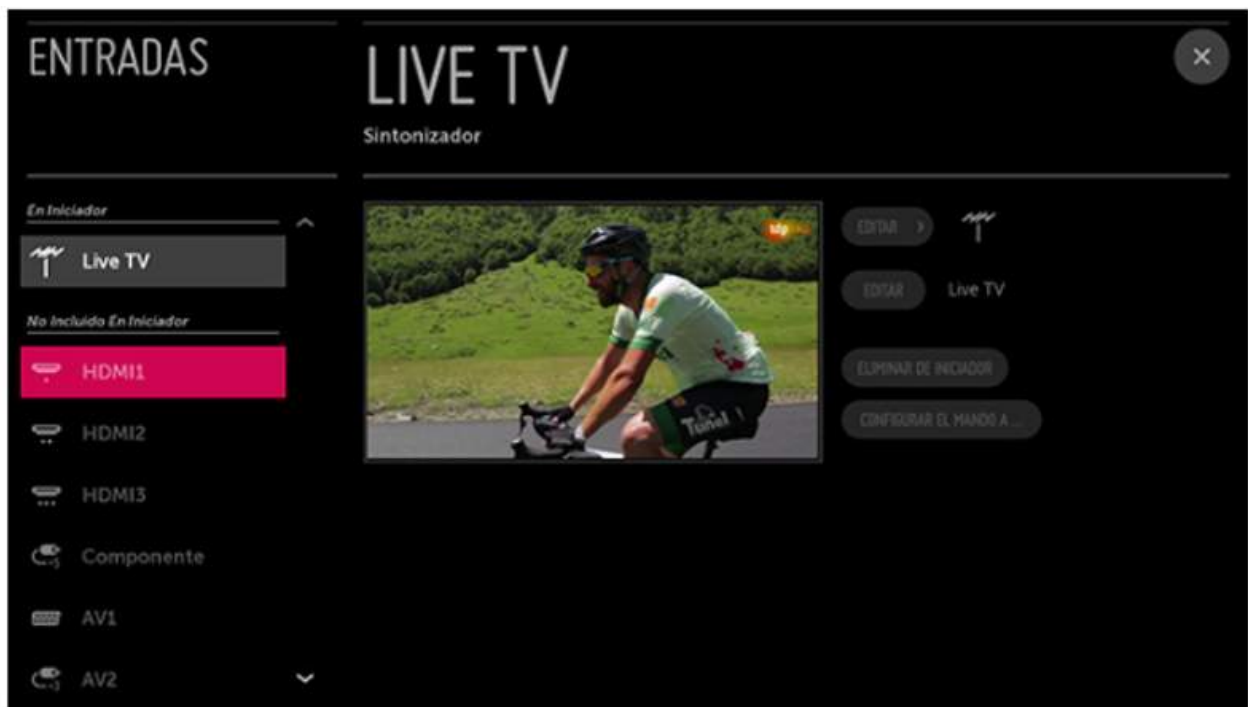


Imagen de referencia

PASO 1 Y 2

PASO 3

PASO 4

PASO 5

4. Hacer Ping en BEC



Televisión Doble Pack Vive Residencial 0320

▼ Información básica

HUB:	501
dacCode:	DAC6000
Servicios:	Posee 3 decodificadores
Información AVN (Nuevo VOD):	
Monto Cliente AVN:	Saldo \$20,000 Limite \$20,000 Recargar
Consulta Mapa Canales:	Botón Canal

Estado:	
Marca - modelo:	ARRIS - DCX525E
Nº de serie:	M91820ERB344
MAC Address:	00000AA8FB7C
Tipo:	dBoxHD_CPE
Tecnología:	D 3.0
cpeName:	ARRIS-DCX525E-dBoxHD_CPE
cpeUnitAddress:	0000178846588042
Intentar Refresh DAC antes de intentar reset Init	Refresh Dac
Realizar ping	

Imagen de referencia

PASO 1 Y 2

PASO 3

PASO 4

PASO 5

5. Si el Ping no entrega respuesta, se debe ingresar una visita técnica a terreno a través de una Solicitud de Servicio de reparación del tipo "D-box no enciende", recuerda incluir en la observación D-box no enciende

- La respuesta del Ping no supera los 6 segundos, y de no haberla, se registrará con una cruz roja

Ping



PASO 1 Y 2

PASO 3

PASO 4

PASO 5

6. Si el Ping entrega respuesta, se debe realizar un refresh DAC en BEC

Ping



 **Televisión** Doble Pack Vive Residencial 0320

▼ Información básica

HUB:	501
dacCode:	DAC6000
Servicios:	Posee 3 decodificadores
Información AVN (Nuevo VCO):	
Monto Cliente AVN:	 Saldo \$20,000 Límite \$20,000 Recargar
Consulta Mapa Canales:	 Botón Canal
Estado:	
Marca - modelo:	ARRIS - DCX525E
Nº de serie:	M91820ERB344
MAC Address:	00000AA8FB7C
Tipo:	dBoxHD_CPE
Tecnología:	D 3.0
cpeName:	ARRIS-DCX525E- dBoxHD_CPE
cpeUnitAddress:	0000178846588042
Intentar Refresh DAC antes de intentar reset Init	Refresh Dac
Realizar ping	

Imagen de referencia

PASO 1 Y 2	PASO 3	PASO 4	PASO 5																																						
7. El Refresh DAC tendrá respuesta dentro de 30 segundos. Si el cliente indica que mantiene el inconveniente, se debe realizar un Reset Init en BEC. Informar al cliente, que esta solución implica reconfiguración de su PIN de Compras y PIN Parental																																									
▼ Información básica <table><tr><td>Customer Id:</td><td>12866464-5_441218</td></tr><tr><td>HUB:</td><td>200 - DSP2 Maipu</td></tr><tr><td>dacCode:</td><td>DAC6000</td></tr><tr><td>Servicios:</td><td>Posee 5 decodificadores</td></tr><tr><td>Servicios Análogos:</td><td></td></tr><tr><td>Recarga Saldo VOD de D-BOX:</td><td></td></tr><tr><td>Monto Cliente AVN:</td><td> Saldo \$20,000 Límite \$20,000 Recargar </td></tr><tr><td>Consulta Mapa Canales:</td><td> Botón Canal </td></tr><tr><td>Estado Domicilio:</td><td> </td></tr><tr><td>Estado Set Top Box:</td><td> </td></tr><tr><td>Marca - modelo:</td><td>MOTOROLA - DCX3400</td></tr><tr><td>Nº de serie:</td><td>MA1124FRG535</td></tr><tr><td>MAC Address:</td><td>00000371154C</td></tr><tr><td>Tipo:</td><td>D-Box</td></tr><tr><td>Tecnología:</td><td>HD PRO</td></tr><tr><td>cpeName:</td><td>MOTOROLA-DCX3400-dBoxPRO_CPE</td></tr><tr><td>cpeUnitAddress:</td><td>0000057742668096</td></tr><tr><td>Intentar Refresh DAC antes de intentar reset Init</td><td> Refresh Dac Reset Init </td></tr><tr><td>Realizar ping</td><td></td></tr></table> Imagen de referencia				Customer Id:	12866464-5_441218	HUB:	200 - DSP2 Maipu	dacCode:	DAC6000	Servicios:	Posee 5 decodificadores	Servicios Análogos:		Recarga Saldo VOD de D-BOX:		Monto Cliente AVN:	Saldo \$20,000 Límite \$20,000 Recargar	Consulta Mapa Canales:	Botón Canal	Estado Domicilio:		Estado Set Top Box:		Marca - modelo:	MOTOROLA - DCX3400	Nº de serie:	MA1124FRG535	MAC Address:	00000371154C	Tipo:	D-Box	Tecnología:	HD PRO	cpeName:	MOTOROLA-DCX3400-dBoxPRO_CPE	cpeUnitAddress:	0000057742668096	Intentar Refresh DAC antes de intentar reset Init	Refresh Dac Reset Init	Realizar ping	
Customer Id:	12866464-5_441218																																								
HUB:	200 - DSP2 Maipu																																								
dacCode:	DAC6000																																								
Servicios:	Posee 5 decodificadores																																								
Servicios Análogos:																																									
Recarga Saldo VOD de D-BOX:																																									
Monto Cliente AVN:	Saldo \$20,000 Límite \$20,000 Recargar																																								
Consulta Mapa Canales:	Botón Canal																																								
Estado Domicilio:																																									
Estado Set Top Box:																																									
Marca - modelo:	MOTOROLA - DCX3400																																								
Nº de serie:	MA1124FRG535																																								
MAC Address:	00000371154C																																								
Tipo:	D-Box																																								
Tecnología:	HD PRO																																								
cpeName:	MOTOROLA-DCX3400-dBoxPRO_CPE																																								
cpeUnitAddress:	0000057742668096																																								
Intentar Refresh DAC antes de intentar reset Init	Refresh Dac Reset Init																																								
Realizar ping																																									

PASO 1 Y 2	PASO 3	PASO 4	PASO 5	
8. Se debe esperar respuesta por mínimo 3 minutos, tiempo en el cual el cliente debiera percibir imagen o audio, lo que se entenderá como un Reset exitoso. 9. Si luego de 3 minutos, no se percibe audio ni imagen, informa al cliente que será transferido a un equipo especialista. Apóyate en la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA para transferir al N1				

- Si el inconveniente Sí se solucionó, dar por finalizada la atención



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

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 16 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
16!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

Para salir del Desafío solo debes presionar el botón

"Finalizar"

FINALIZAR