

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 14 - Digital

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 01 AL 14 DE JULIO



DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN



DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO



ACTIVIDAD



APLICACIONES DE STREAMING



PROCEDIMIENTO TV





DESAFÍO TERMINADO

DELIVERY – AUTOINSTALACIÓN



POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- **Cliente debe tener el servicio de Televisión activo.** Es decir, esta solicitud es solo para D-box adicional y no uno principal. Para los casos de solicitudes de Dbox Smart el cliente debe contar con Internet activo de VTR
- El envío de Delivery **aplica sólo Dbox SD - HD - y Dbox Smart**

- **Ante solicitud de DBOX PRO se debe transferir de manera asistida a BOTÓN ROJO COMERCIAL para ingresar visita técnica sin costo.**
- Actualiza **números de contacto** del cliente
- Cliente no **debe tener boleta vencida** al momento de solicitar un nuevo d-Box
- Cliente **debe tener el servicio de Televisión activo**, es decir, esta solicitud es **solo para D-box adicional y no uno principal.**
- Si el cliente **solicita más de un d-box se debe seleccionar la cantidad 1** y agregar, repetir este paso por la cantidad de d-box que solicite (si solicita 3, se deben ingresar 3 pedidos de modificación).
- Recuerda que el **máximo de D-box por domicilio son 8: hasta 4 Dbox HD y hasta 4 Dbox Smart.** Al contratar un 5° decodificador de algunas de las categorías, VTR no asegurará el correcto funcionamiento del servicio. Este decodificador debe instalarse a través de una visita técnica. Para revisar el procedimiento, revisa la publicación [VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO \(SVA\) FIJOS.](#)

Despacho de equipos:

- Una vez que una **venta y/o pedido de modificación** queda como **Conexión Pendiente y/o Pendiente de Envío**, revisa [AQUÍ](#) los **plazos de entrega.**
 - **IMPORTANTE:**
Revisa en el mismo archivo cómo leer correctamente la matriz
- **Ante casos, sin morador**, se visitará a cliente en 3 ocasiones
- **El Dbox Delivery puede recibirlo un tercero**, mayor de 18 años.
- **No se realizará Delivery a domicilios que no estén creados** (no se entregarán, por ejemplo, en la oficina del cliente).
- **Recomienda al cliente al momento de instalar los equipos**, conectarse al link de activación desde un celular con sus datos móviles.
- **La activación de los equipos** se realiza con el ingreso del rut en la página web <https://www.vtr.com/activacion-equipo>
- El **tiempo de activación puede demorar 1 hora aprox.** en quedar activo.
- El **servicio se empieza a facturar** desde el momento en que el pedido queda completado y en que se aprovisionan los equipos.
- **Costo de envío \$0**

- **Siempre confirmar con el cliente un número de celular vigente**, debido a que será contactado durante el proceso.
- Para revisar las **consideraciones para cargar el modelo de Dbox correcto**, revisa la publicación [POLÍTICA DE D-BOX](#)
- El correo **Deliveryfijo@vtr.cl**, atiende lo que respecta a Extensores, segundas cajas y control remoto
- Si cliente desea contratar o ya tiene instalado DBOX PRO/PRO II, se debe ingresar con método **"Visita técnica"** sin costo (no se debe cargar monto de \$20.000).

VERIFICA PRECONDICIONES

- Validar Rut del Cliente para saber quién está llamando, titular o usuario. Solicita serie de CI (recuerda siempre verificar vigencia [AQUÍ](#))
- El Domicilio sobre el que el Cliente está consultando.
- Verifica que Dbox tiene instalado el cliente. Si tiene DBOX PRO o PRO II, se debe transferir de manera asistida a BOTÓN ROJO COMERCIAL para ingresar pedido con visita técnica sin costo.

EN CASO DE DBOX SMART

- Verifica que el servicio tenga el servicio INTERNET y que este se encuentre ACTIVO. Esta revisión se realiza en la cuenta Cliente.

EN CASO DE DBOX – SD – HD

- Consultar a cliente si tiene un punto de conexión ya instalado para el nuevo Dbox

Recuérdale al cliente que tiene que ser un cable adicional al que ya tiene conectado. Por lo general este cable está conectado directamente a la televisión o está suelto.

! Si el cliente dice que no tiene estos puntos habilitados no se puede ofrecer auto instalación. El kit de d-box no trae cable coaxial, por lo que el cliente no podrá conectarse

! Si el cliente acepta auto instalación continua la atención

- Si el cliente prefiere una visita técnica Transferir de forma asistida a BOTÓN ROJO COMERCIAL

GESTIÓN

1. Selecciona la pestaña **"Validación venta"** para validar la dirección de instalación
2. Ingresar el rut del cliente para obtener **disponibilidad de servicio en el domicilio consultado** y validaciones comerciales del cliente como si tiene deuda y para este caso si es un domicilio autoinstalable
3. Desde la vista 360 de la cuenta cliente, pinchar la pestaña **"Jerarquía de cuentas"** y elegir la **cuenta de "Servicio"** correspondiente a la dirección solicitada del cliente.
4. **Con las validaciones correctas, realiza un pedido de modificación.**
5. Selecciona **TELEVISIÓN** para personalizar
6. Selecciona la pestaña Equipos y luego busca **DECODIFICADORES**. Selecciona el modelo y la cantidad. Luego ingresa **AGREGAR ITEM**.
7. Selecciona **TERMINADO**. Confirma en la pestaña de **DETALLES que el Dbox se cargó correctamente**
8. Selecciona la pestaña **ENVIAR A** para completar los datos de quien recibirá el Kit en el domicilio
 - Todos los campos deben estar completos para que el pedido se curse exitosamente.
 - Es importante indicar en forma clara la dirección de envío, así la entrega se realiza en forma más rápida al cliente
 - Una vez ingresada la dirección se llenan automáticamente el código postal, región comuna y ciudad.
 - Los pedidos de auto instalación no se pueden editar. si tienen algún problema después de enviado deben cancelarlo porque genera error
 - **¡Es importante indicar en forma clara la dirección de envío, así la entrega se realiza en forma más rápida al cliente!**
 - **Además, de no ser completada, Andes mostrará un mensaje de alerta**
 - **Elige correctamente la cuenta de servicio y facturación así el delivery contará con la dirección de entrega correcta**

9. Completa el encabezado del pedido:

- **Método de envío** -> AUTOINSTALACIÓN
- **Tipo portado** -> No portado- Venta fijo. ESTE CAMPO NO LO DEBES MODIFICAR

10. [Generar el contrato](#)

11. Al seleccionar **ENVIAR**, el pedido de ventas quedará en estado **Pendiente de Envío** y deberá haber generado la actividad de Preparación Kit.

! Revisa los estados de del pedido y las actividades ingresando a CLAVE para ver la gestión completa

INFORMA —

Recuerda informar al cliente:

"XXX. tu kit llegará aproximadamente [indicar según columna Tiempo aproximado Excel de entrega]. Este es un tiempo de referencia, dado que el plazo de entrega y seguimiento lo puede hacer a través de un SMS que le llegará dentro de las próximas 24 hrs Hábiles (lunes a viernes). Dentro del kit vendrá un manual con instrucciones para que pueda instar su D-Box. Una vez instalado el kit, actívalo ingresando a <https://vtr.com/activacion-equipo> . Este link también se encuentra en el manual que viene en tu kit. Recuerda que en tu próxima boleta aparecerá el valor mensual de XXX."

SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES DBOX

CLIENTE NO HA RECIBIDO EL KIT EN DOMICILIO —

INDAGA

- ¿Cliente tiene algún pedido con método de auto instalación en sistema?

- ¿En qué estado se encuentra el pedido?
- No olvides validar la fecha de ingreso del pedido en sistema.

VERIFICA PRECONDICIONES —

1. Ingresa al pedido y revisa cuál es su estado

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

CONEXIÓN DROP	Visita agendada por técnico para conexión en tap/drop
PREPARACIÓN KIT	Pedido en preparación por parte de delivery
DELIVERY	Ya preparado por delivery, en camino a destino
ACTIVACIÓN	Pedido entregado al cliente, pendiente la activación por web
RESCUE TEAM	Derivado a equipo 0 Soporte
MODIFICACIÓN DE SERVICIO	Pedido será revisado por técnico a domicilio

- En caso de existir una actividad Conexión Drop , cancela el pedido e ingresa uno nuevo

2. Verifica además las actividades, si existe una actividad con estado **DELIVERY FALLIDO**, esta indica que se intentó en 3 oportunidades entregar el equipo pero sin éxito. Un ejecutivo contactará al cliente en máximo 48 hrs. Hábiles para que un técnico haga la instalación del decodificador

En este caso, indica al cliente que será transferido a un equipo especialista que revisará el caso:
"Sr.(a) XXX lo transferiré a un ejecutivo especialista para revisar su caso"

Transfiere asistidamente al BackOffice 0 Soporte. Apóyate en la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#)

CLIENTE NO PUEDE ACTIVAR DBOX EN PÁGINA DE ACTIVACIÓN —

1. Verifica con el cliente **si ingresó a la página**. Acompaña con el paso a paso de ser necesario

2. Revisa el estado del pedido, si este es **PROVISIÓN FAIL**, deriva a 0 soporte

3. Revisa si está creada la actividad **ACTIVACIÓN**

4. Si no está creada o su estado es **ABIERTA**, deriva a 0 Soporte

5. Indica al cliente que será transferido a un equipo especialista que revisará el caso:

"Sr.(a) XXX lo transferiré a un ejecutivo especialista para revisar su caso"

Transfiere asistidamente al BackOffice 0 Soporte. Apóyate en la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#)

CLIENTE ACTIVÓ DBOX PERO NO LE FUNCIONA —

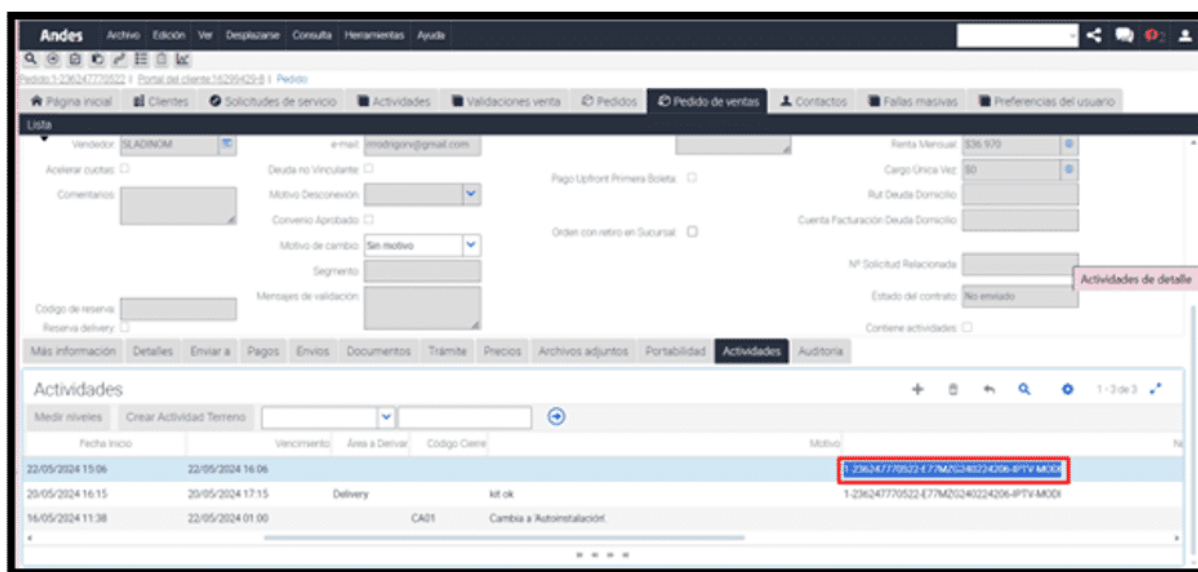
1. Revisa **las actividades**

2. Si existe la actividad de **Rescue Team- Niveles NOK**, Indica al cliente que será transferido a un equipo especialista que revisará el caso:

"Sr.(a) XXX lo transferiré a un ejecutivo especialista para revisar su caso"

Transfiere asistidamente al BackOffice 0 Soporte. Apóyate en la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#)

SEGUIMIENTO-INCUMPLIMIENTO



Alcance: Aplica para decodificadores adicionales y extensores

1. Consulta al cliente si **recibió un SMS**. Si el cliente lo recibió, continúa en el paso **a)**
2. Si el cliente indica que no recibió el mensaje o no lo encuentra, copia en el navegador el link <https://tracking.alasxpress.com/api/>
3. Ingresa al pedido, ir a la pestaña **ACTIVIDADES** y copiar el mensaje del **campo NOTAS**.

Esta información súmala al link copiado previamente en el navegador. La página se debe ver de la siguiente manera:

<https://tracking.alasxpress.com/api/1-236247770522-E77MZG240224206-IPTV-MODI>

Para revisar la información de la página, guíate por el siguiente paso a paso.

- a. El cliente, al ingresar a la URL se encontrará con la siguiente imagen, la cual le ofrece tres opciones:



OPCIÓN 1: ¿DÓNDE ESTÁ?

PASO 1

PASO 2

1. El recorrido de **su pedido desde que ALAS** lo ingresa al sistema, hasta la fecha de entrega.



PASO 1

PASO 2

2. También puede **visualizar datos y dar alguna referencia** de su dirección de entrega

NOMBRE Y APELLIDO → LUIS NAHUELHUAN
NUMERO DE PEDIDO Y SERIE ASOCIADA → 1-235050191606-E77M2G240226313-IPV-MODI
DIRECCION DE ENTREGA → LOS CONDORES 66, Puente Alto, Región Metropolitana de Santiago
○ Sin referencia
PUEDE AGREGAR UNA REFERENCIA A SU DIRECCION → [Modifica tu Referencia](#)
Si estas en tu dirección de entrega
COMPARTIR UBICACIÓN → [Compartenos tu Ubicación](#)



AQUÍ SE PODRÁ VISUALIZAR EL COMPROBANTE DE ENTREGA, FIRMADO POR EL CLIENTE O LA PERSONA QUE RECIBE UNA VEZ CONCRETADA LA ENTREGA

OPCIÓN 2: ¿CUÁNDO LLEGA?

PASO 1

PASO 2

1. **Indicará al cliente la fecha de entrega agendada.** Esta fecha siempre es pactada con el cliente previamente: ya sea en la atención o bien, porque la compañía Delivery (Alas) se contactó con el cliente para modificar día de entrega

- Si el cliente solicita modificar la fecha de entrega, puede seleccionar en el botón **QUIERO CAMBIAR MI FECHA DE ENTREGA**

[Quiero cambiar mi fecha de entrega](#)

PASO 1

PASO 2

2. Al hacer clic, se desplegará un **calendario con las fechas disponible para poder realizar la entrega**. Las fechas van a depender de la frecuencia de visita de Alas a la comuna/región indicada por el cliente.



Tu orden esta agendada para el día 09 de Mayo

[Quiero cambiar mi fecha de entrega](#)

MAYO

LU	MA	MI	JU	VI	SA	DO
29	30	01	02	03	04	05
06	07	08	09	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31	01	02

OPCIÓN 3: MAS INFORMACIÓN

INFORMACIÓN

Información relativa al pedido:

No es recomendable fomentar el uso del whatsapp, dado que ese canal de atención NO es directo de VTR



¿Dónde Está?



¿Cuándo Llega?



Más Información

- 🕒 El horario de entrega de tu orden será entre las 08:30 am y las 21:00 pm.
- 👤 Puede recibir tu compra cualquier persona mayor de edad.
- 📞 Recuerda estar atento a tu telefono, por si nuestro mensajero se necesita comunicar contigo. **Este chat por el momento no admite llamadas**
- ✉️ Puedes enviar un correo con tu Nombre, Número de Orden y detalle completo de tu consulta a: contacto@alaxpress.com.

 Chatea con un Ejecutivo Alas



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO



POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Atender casos cuando el cliente solicita que se le descuente de su cuenta el monto correspondiente a un período sin servicio, ya sea por una falla masiva o por un inconveniente particular del domicilio.
-

DEBES SABER

- Esta atención se puede entregar al **titular o tercero usuario del servicio**
- En la observación obligatoria, registra #DIASSINSERVICIO + el motivo del ajuste.
- En el submotivo de ajuste SIEMPRE debes seleccionar "COBRO DÍAS SIN SERVICIO"
- Si Cliente consulta por descuento, posterior a la solución de una falla masiva se debe informar que su caso será revisado por un área especialista y en caso de corresponder descuento, se verá reflejado en su próxima boleta.

IMPORTANTE

VERIFICA

- **Para casos de clientes que desconectaron sus servicios y no se les alcanzó a hacer la devolución regulatoria de días sin servicio**, se les envía un mail para dar aviso que dicha devolución se realizará a través de un vale vista.
- Si quieres **ver el mail que reciben los ex clientes**, pincha [AQUÍ](#).
 - Puedes revisar los clientes y ex clientes que recibieron el mail con la devolución de su vale vista en las siguientes bases
 - [CLIENTES](#)
 - [EX CLIENTES](#)

IMPORTANTE

VERIFICA

- Revisar 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”**
- Revisa las **Solicitudes de Servicio de Reparación técnica** 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”**.
- **Verifica si cliente se encuentra en falla masiva.** Revisa la publicación DIFICULTAD DE SERVICIO DETECTADA (FALLA MASIVA HFC).
 - Si cliente se encuentra con falla masiva se debe informar hora de solución que entrega la FEN.

Fecha Inicio	Tipo	Estado	Razón	Detalle Razón
18/03/2021 21:05:40	Llamada Entrante	Finalizada	Internet	Capacitación
04/09/2018 00:38:44	Llamada – Saliente	Finalizada	Internet	Agendamiento
04/09/2018 00:30:42	Terreno	Cancelada		
04/09/2018 00:30:15	SMS – Saliente	Pendiente	Outbound	SMS - Saliente
04/09/2018 00:30:01	Resolución	Finalizada		

CASO 1: CLIENTE SE ENCUENTRA ACTUALMENTE SIN SERVICIOS

SS INGRESADAS —

1. Revisa si el cliente tiene **solicitudes de servicio de reparación ingresadas** y en qué estado se encuentran.

Estado Abierta -> Informar que el descuento, de corresponder, se realizará en la siguiente boleta, una vez que el técnico haya resuelto el inconveniente presentado.

INFORMA:

"XXX, una vez que el técnico reestablezca el funcionamiento de tus servicios, se realizarán los descuentos legales correspondientes; estos pueden verse reflejados en tu próxima o subsiguiente boleta"

Estado finalizada o se verifica que no hay solicitudes de reparación ingresadas -> Entregar soporte técnico, dependiendo del servicio afectado. Explica al cliente que el descuento se realizará una vez que el servicio funcione correctamente.

"XXX debemos realizar una revisión de tus servicios, una vez que el funcionamiento sea el óptimo, procederemos a revisar el descuento por tiempo sin servicio"

CASO 2: CLIENTE ESTUVO SIN SERVICIOS

PASO 1 —

1. Verifica si en la boleta actual o a facturar viene el descuento legal correspondiente a días sin servicio.

Servicios Adicionales Televisión			
d-BOX HD		1-Oct/31-Oct	2.490
d-BOX HD		1-Oct/31-Oct	2.490
Rentas Mensuales Premium			
Descuento HBO Pack \$-7.490	21/Abr/2020	1-Oct/31-Oct	0
HBO Pack 7.490	21/Abr/2020	1-Oct/31-Oct	0
Star Premium	12/Ene/2018	1-Oct/31-Oct	8.278
Otros Servicios y Cargos			
Descuento Primera Caja		1-Oct/31-Oct	-2.490
Descuento Star Premium Funcionario		1-Oct/31-Oct	-4.139
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión			6.629
Otros Cargos			
Descuento: Ley de Protec. al Consumidor TV Renta: 8278 Dias: 1			-276
Descuento: Ley de Telecom. Internet Renta: 20436 Dias: 1			-682
Asistencia VTR		1-Oct/31-Oct	2.197
Total Otros Cargos			1.239

PASO 2 —

2. En caso que no aparezca, **revisa en Cargos por Ítem, en el Perfil de facturación** si el descuento viene en la próxima boleta

! La descripción del concepto es **“Descuento Subtel Pack Fijo” o Indemnización Subtel Pack Fijo**; en el ejemplo se observa una indemnización y un descuento por -\$9.449 y -\$4.685 respectivamente

Perfil de facturación

Cuenta: 11624927-8 Principal: ☒

Nombre: PABLO ANDRES BONATI D Tipo de factura: Detalle

Cuenta de facturación: 63887960 Soporte de factura: Electrónico

Método de pago: Medio Pago no C Estado del perfil de facturación: Activo

Comentarios:

Refrescar

Saldo: \$48.366

Ajustes/pagos no aplicados: \$0

Disputas no resueltas: \$0

Movimientos no facturados: 37.604

Facturas Grupo de saldo **Uso sin facturar** Pagos Ajustes Documentos de cobro

Cargos por servicio

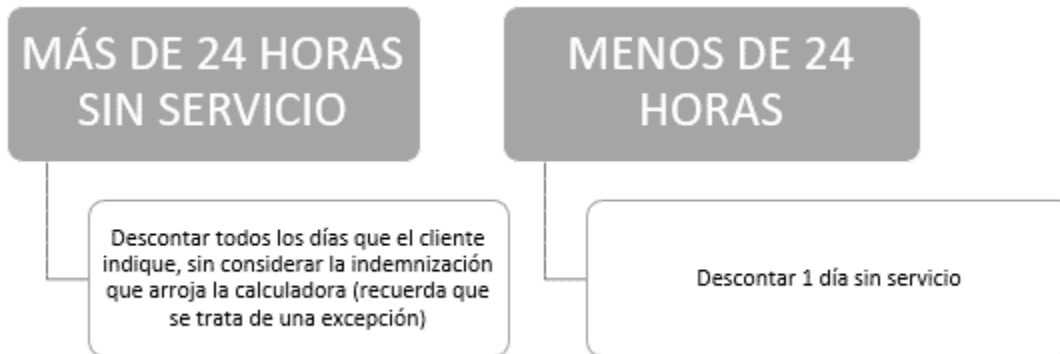
Cargos por ítem				
	Descripción	Cargo	Descuento	Adeudado
	Indemnización Subtel Pack Fijo	-\$9.449	\$0	-\$9.449 N
	Descuento Subtel Pack Fijo	-\$4.685	\$0	-\$4.685 N
	Descuento Multiservicio	-\$6.363	\$0	-\$6.363 N

SCRIPT —

Si el descuento viene facturado o viene a facturar, informa con el siguiente script :

VOZ	NO VOZ
"Sr. XXX el descuento por tiempo sin servicio viene en su boleta [emitida] [próxima boleta] por un total de \$xxxxxx"	"XXX el descuento por tiempo sin servicio viene en tu boleta [emitida] [próxima boleta] por un total de \$xxxxxx"

GESTIÓN



PASO 1 Y 2	PASO 3	MONTO CALCULADO ES MENOR A \$15.000	MONTO CALCULADO ES MAYOR A \$15.000
1. Ingresa a la <u>Calculadora</u>. Guíate por el siguiente diagrama para ingresar los campos requeridos 2. Digita período sin servicio. Lo más importante es que ingreses el o los días sin servicio, independiente que el cliente no se recuerde la fecha exacta			

Resultado de búsqueda X

172.17.97.119/consultadss/consultadescuento/resultado.php

Aplicaciones Google Motivos 2016 Consulta descuento p

Datos actualizados hasta el: 30/10/2016 00:00:00

¡ No se ha encontrado ningún registro !

Fecha Inicio	dd/mm/yyyy hh:mm:ss	Fecha Fin	dd/mm/yyyy hh:mm:ss
	Telefonia ☒	Internet ☐	Tv Cable ☐
Renta Mensual			
DMS			

Enviar **Limpiar**

1. Fecha de Inicio y Fin de del inconveniente

2. Selecciona el o los servicio (s) afectados

3. Ingresar el valor de la renta al momento de la incidencia

4. Ingresar el valor del descuento multiservicio

PASO 1 Y 2	PASO 3	MONTO CALCULADO ES MENOR A \$15.000	MONTO CALCULADO ES MAYOR A \$15.000
------------	--------	--	--

3. Ingresar el valor del o los servicios afectados y su DMS correspondiente y presiona **ENVIAR**

IMPORTANTE

NO CONSIDERES LA INDEMNIZACIÓN PARA AJUSTAR, SÓLO EL MONTO “DESCUENTO TOTAL”

Concepto / Servicio	Telefonia Fija	Internet Fija	TV Cable
Renta mensual real (\$)		19.645	24.719
Días sin servicio		2	2.0000
Horas sin servicio		48	48
Renta Diaria (\$)		655	826
Descuento Total (\$)		1.310	1.652
indemnización Total (\$)			
Total a acreditar (\$)		2.962	
Ingresar contacto en Tango:	Periodo considerado: 17/09/2021 a 19/09/2021: TV / CABLE; Internet Fija; - Total Descuento: \$2.962		

PASO 1 Y 2	PASO 3	MONTO CALCULADO ES MENOR A \$15.000	MONTO CALCULADO ES MAYOR A \$15.000
------------	--------	--	--

4. Realiza un Ajuste. Usando el submotivo de ajuste **Cobro días sin servicio**

- En la observación del Ajuste **registra el #DIASINSERVICIO** para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción.
- Informa al cliente:**

VOZ	NO VOZ
"Sr. XXX hemos realizado un descuento en su boleta por \$XXXX. Lamentamos las molestias causadas"	"XXX hemos realizado un descuento en tu boleta por \$XXXX. Lamentamos las molestias causadas"

PASO 1 Y 2	PASO 3	MONTO CALCULADO ES MENOR A \$15.000	MONTO CALCULADO ES MAYOR A \$15.000
------------	--------	--	--

¡NO INFORMES el monto calculado al cliente en caso que exceda el total de \$15.000!

Debes **transferir de manera asistida al cliente al equipo Botón Rojo**, quienes continuarán con la atención.

INFORMA

VOZ	NO VOZ
<i>"Sr(a) XXX lo voy a transferir a un ejecutivo especialista para revisar su caso y darle solución. Por favor espere en línea".</i>	<i>"XXX te transferiré a un ejecutivo especialista para revisar tu caso y darle solución. Por favor espera en línea".</i>



Para revisar más información ingresa [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Si Cliente consulta por descuento por días sin servicio posterior a la solución de una falla masiva se debe informar que su caso será revisado por un área especialista

☐

Falso

☐

Verdadero

APLICACIONES DE STREAMING



PROCEDIMIENTO

IMPORTANTE: Toda venta ingresada con fecha 26 de junio desde las 08:00 a 10:00 AM, en donde el cliente active su suscripción a Disney+ esta podrá activarse después de las 11:00 Am de este día.

Apóyate con el Siguiende Script:

"Sr (a) xxxxx, le informo que, por temas operacionales, usted podrá activar Disney+ posterior a las 11:00 Am de este 26/06, lamentamos los inconvenientes que podemos causar"

*"xxxxx, Te informo que, por temas de operacionales, podrás activar Disney+ posterior a las 11:00
Am de este 26/06, lamentamos los inconvenientes que podemos causar"*

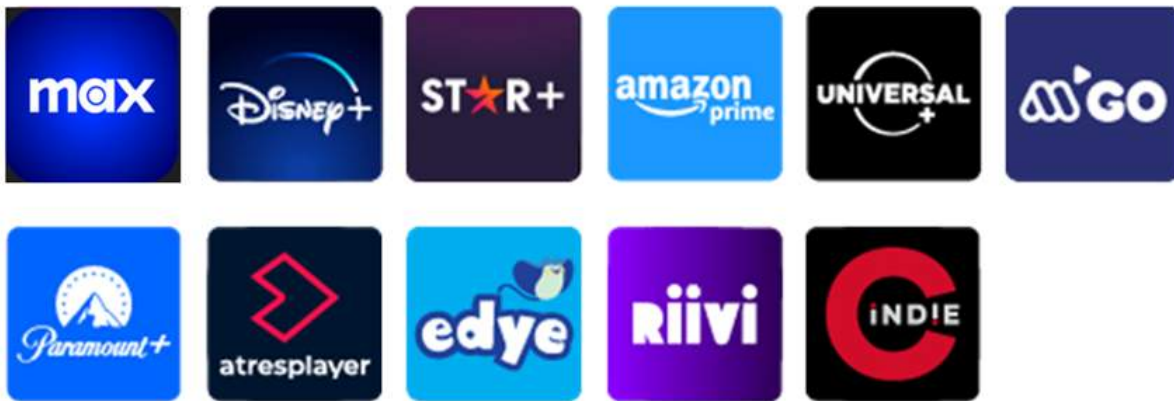
RECUERDA AL CLIENTE QUE DEBE TENER UNA CUENTA DE GOOGLE ASOCIADA A SU DBOX SMART. EN CASO QUE NO DISPONGA DE ELLA, DEBES INFORMAR QUE DEBE GESTIONAR SU CREACIÓN DE MANERA PRIVADA, CON EL FIN DE RESGUARDAR SUS DATOS PERSONALES.

DEBES SABER

IMPORTANTE

LOGIN DE APPS

- Hay diferentes formas de venta de aplicaciones de streaming: **OTTS A LA CARTA y aplicaciones incluidas en el plan contratado.**
- Clientes **Mi pack y Análogo contarán con acceso a las aplicaciones.** Para clientes análogos, revisa la publicación [Salida canales grilla Análoga](#)
- Para revisar la venta y eliminación de OTTS a la carta, revisa la publicación [OTTS](#) (aplicaciones streaming) a la carta
- Las aplicaciones que VTR ofrece incluidas en sus planes son:



DEBES SABER

IMPORTANTE

LOGIN DE APPS

- Para revisar la oferta comercial, revisa el [PLAN MARZO](#)

IMPORTANTE: Para revisar cuáles son las promociones que se les cargarán las aplicaciones de streaming a contar del 1º de Marzo, revisa la publicación [PLATAFORMAS DE STREAMING PARA CLIENTES VIGENTES](#)

DEBES SABER

IMPORTANTE

LOGIN DE APPS

Nuestros clientes tienen varias alternativas de apoyo para el Login de las aplicaciones:

- A través de un **mail recibido**, donde al pinchar el ícono de la aplicación, este dirige a la web de la aplicación
- En **vtr.com**, desde el 1º de marzo

- **Videos tutoriales** de Plataformas Streaming VTR, pinchando [aquí](#)
- Si las **aplicaciones no aparecen en el DBOX SMART** previamente descargadas, el cliente debe descargar desde la tienda de aplicaciones.
- Recomienda siempre al cliente, **visitar a través de su Dbox Smart** el video de activación de plataformas streaming.

Plataforma	Acceso
Disney	https://vtr.com/disneyplus
Star+	https://vtr.com/starplus
Max	https://vtr.com/max
Prime Video	https://vtr.com/primevideo
Universal+	https://vtr.com/universalplus
Paramount+	https://vtr.com/paramountplus
Mega Go	https://vtr.com/megago
Riivi	https://vtr.com/riivi
Atresplayer	https://vtr.com/atresplayer
Edye	https://vtr.com/edye
Cindie	https://vtr.com/cindie

SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES

ALCANCE

- La atención se puede entregar al titular o tercero, pero el tercero nunca puede hacer modificaciones de datos del titular, tampoco puedes entregar datos personales (dirección, correo electrónico, fono o servicios contratados) a quien no sea el titular del servicio

GESTIÓN

1. Verifica si la **promoción que tiene el cliente tiene acceso a aplicaciones de streaming**. Para ello, guíate de la publicación [PLATAFORMAS DE STREAMING PARA CLIENTES VIGENTES](#)

- Si el **plan corresponde continúa revisando**, de lo contrario, explica al cliente que su plan no cuenta con aplicaciones de streaming.
- Si el **plan es análogo**, revisa la publicación [SALIDA CANALES EN GRILLA ANÁLOGA](#)

2. Revisa el **estado comercial del servicio**. Recuerda que una cuenta suspendida no tendrá acceso hasta regularizar.

- Una vez realizados estos filtros, indica al cliente que lo transferirás a un ejecutivo especialista para revisar su caso.
- Realiza la transferencia a Promoción IVR de Problemas OTT (anexo 3990)

REGISTRA

Atención técnica > Config/Activaciones/Desact > SVA funcionamiento acti/desac

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos

- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada
- Gestión Realizada.

PLATAFORMA STREAMING CC

1. Consulta al cliente cuál es la aplicación a la que intenta acceder, dispositivo por el que se está conectando y cuál es el inconveniente

CASO 1: NO PUEDE INGRESAR A LA APLICACIÓN

PASO 1

PASO 2

PASO 3

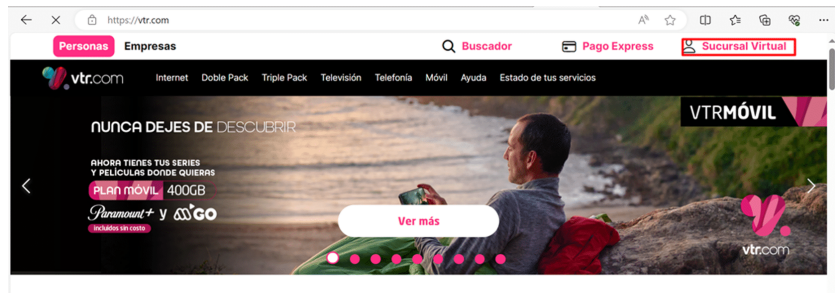
1. Consulta al cliente si tiene usuario y contraseña para ingresar a la sucursal virtual, en vtr.com

a) Sin credenciales sucursal virtual

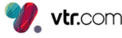
- Indica al cliente seguir el paso a paso que aparece en la página de VTR haciendo clic en Sucursal Virtual. Puedes apoyarte en la publicación [SUCURSAL VIRTUAL](#).
- Una vez que el cliente tenga sus credenciales ok, continúa en el PUNTO 2

b) No recuerda si tiene credenciales sucursal virtual

- Indica al cliente hacer clic en el botón ¿OLVIDASTE TU CONTRASEÑA? Al ingresar en la sucursal virtual. Apóyate en la publicación [SUCURSAL VIRTUAL](#).
- Una vez que el cliente tenga sus credenciales ok, continúa en el PUNTO 2



[Volver a vtr.com](#)

 **vtr.com**

Ingresa a Sucursal Virtual

[¿Olvidaste tu contraseña?](#)

☐ Recordarme

Ingresar

[Regístrate aquí](#)

PASO 1

PASO 2

PASO 3

2. Solicita al cliente que realice el ingreso a la **sucursal virtual en VTR. COM** para confirmar que el acceso se encuentre validado

a) Si puede ingresar, continúa en el PUNTO 3

b) Si el cliente no puede ingresar a través de la aplicación, pese a haber recuperado o creado su contraseña, Ingresa los campos requeridos en la [WEB ESCALAMIENTO](#), **detallando el motivo de la llamada del cliente.**

- Informa al cliente que un ejecutivo lo contactará dentro de las **próximas 72 horas** para informar sobre el estado de su caso.
- Confirma los números de contacto con el titular para asegurar el llamado exitoso

REGISTRA

Atención técnica > Config/Activaciones/Desact > SVA funcionamiento acti/desac

Registrar en la atención:

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

PASO 1

PASO 2

PASO 3

3. **Solicita al cliente ingresar a una aplicación de streaming diferente.** Si Aún no puede ingresar, consulta cuál es la aplicación streaming a la que no puede ingresar. Revisa el paso a paso según la aplicación en Clave.

CASO 2: INCONVENIENTES CON LA REPRODUCCIÓN EN UNA APLICACIÓN

GESTIÓN

1. Solicita al cliente que intente reproducir otro contenido dentro del mismo dispositivo donde tuvo el inconveniente

2. En caso que no sea exitoso, solicita al cliente reproducir el mismo contenido u otro en otro dispositivo

a) REPRODUCCIÓN EXITOSA

- Este inconveniente se debe a un inconveniente que presenta la aplicación en ese momento.
Explica al cliente que puede revisar este inconveniente en el centro de ayuda de esa aplicación en particular o bien esperar unos minutos y volver a intentarlo.

b) REPRODUCCIÓN FALLIDA

Confirma en qué dispositivo está conectado

- DBOX SMART > Revisa el procedimiento [SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES TV SMART \(DBOX SMART\)](#).
- CELULAR, TABLET, WEB > Consulta de qué compañía está ocupando wifi o datos. Si son VTR, sigue el procedimiento [INCONVENIENTES INTERNET HFC - 7 PASOS - CALL CENTER](#). Si el internet es de otra compañía, indica que debe verlo con esa compañía en particular

IMPORTANTE: Si luego de la revisión del internet el inconveniente persiste, indica al cliente que el servicio funciona correctamente y deriva al centro ayuda de la aplicación.

REGISTRA

Atención técnica > Config/Activaciones/Desact > SVA funcionamiento acti/desac

Registrar en la atención:

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

CASO 3: INCONVENIENTES CON LA DESCARGA O ACTUALIZACIÓN DE CUENTA GOOGLE

GESTIÓN

1. Confirma con el cliente **si tiene una cuenta Gmail creada**, en caso contrario, recomienda que debe crear una a través de página web o en su equipo móvil. Sugiere revisar el centro de [ayuda de Google](#)

- Si tiene una cuenta creada, **verifica con el cliente los pasos correctos** de acuerdo al acordeón de: ¿CÓMO DESCARGAR Y/O ACTUALIZAR UNA APLICACIÓN DESDE EL DBOX SMART?, con el fin de guiar su asociación.
- Si el cliente insiste, que no tiene capacidad de realizar dicha configuración en su Dbox Smart, ya sea por su edad u otra condición.

Informa lo siguiente:

"Sr xxxxx, le informo que derivaremos a un especialista a su domicilio, el cual colaborara en la gestión solo para este efecto, recuerde por favor, no entregar usuario ni contraseñas dado que son de uso confidencial, además dejamos en claro que no podemos intervenir su cuenta, aunque con mucho gusto lo orientaremos"

Ingresa una Reparación técnica, para ello, [pincha aquí](#).

Usa el comentario de @Ayudante OTTS

Importante: Sí cliente insiste, que no tiene capacidad de realizar dicha configuración en su Dbox Smart, ya sea por su edad u otra condición. Realiza el ingreso de una reparación técnica, esta acción es exclusiva para este caso en particular.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PROCEDIMIENTO TV



CONTEXTO

- 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, VTR+, Replay, etc.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	VERIFICA PRECONDICIONES	INDAGA
• Esta atención se puede dar a Titular o usuario. En caso que debas modificar el PIN de compras, debes validar la titularidad AQUÍ • Si el cliente no se encuentra en su domicilio, se debe indicar que llame cuando lo esté, ya que es necesario hacer pruebas con su servicio. • Si el cliente ingresó su Rut en IVR/GEKO no volver a solicitarlo a menos que la solicitud lo requiera, por ej: entregar PIN. • El alcance de este procedimiento es para primeras líneas de atención Voz y No Voz. • Antes de ingresar una solicitud de servicio de reparación técnica, debes volver a chequear que el cliente no tenga una dificultad de servicio detectada (falla masiva) • En caso de reagendar, no elimines el comentario previo. Debes mantener toda la información para la información de operaciones. • En casos de visitas tecnicas, indicar al cliente que los trabajos en su domicilio pueden demorar hasta 1 hora y media si tiene red HFC y hasta 3 horas si tiene red FTTH, si no sabes como ver el tipo de red del cliente puedes revisar VER TIPO DE RED FTTH O HFC • Si tienes dudas para el agendamiento de visitas técnicas o revisar los scripts a entregar, puedes revisar la publicación REPARACIONES TÉCNICAS		

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	VERIFICA PRECONDICIONES	INDAGA
1. Cuál es la dirección donde está instalado el servicio. 2. Que el servicio esté activo y no suspendido. 3. Se encuentra en su domicilio para realizar pruebas. 4. Cuál es el plan contratado por el cliente.		

5. Confirma Números de contacto y mail del titular.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

VERIFICA PRECONDICIONES

INDAGA

Realiza preguntas para entender el inconveniente del cliente:

- ¿Es el único servicio afectado?
- ¿Qué tipo de inconvenientes presenta el servicio?
- ¿Cuántos televisores tiene habilitados con Dbox?
- ¿Le ocurre en todas las TV del domicilio?
- ¿Lo que le ocurre es en todos los canales o sólo algunos en particular?
- ¿Cuáles son los canales afectados?
- ¿Qué aparece en la pantalla del televisor?

Mantén informado al cliente sobre las gestiones y revisiones a realizar. Hazlo a través del siguiente script:
Sr(a) XXX, revisaremos primero aspectos básicos de su servicio, como estado comercial, verificaremos si hay incidencias o trabajos en su sector que puedan estar interfiriendo en su servicio y de ser necesario le pediremos hacer algunas revisiones.

REALIZA REVISIONES BÁSICAS DEL SERVICIO

A continuación reforzaremos algunas revisiones básicas que se deben realizar:

1 - REVISAR EL ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO —

Tanto del servicio principal de TV como de los D-box si el cliente los tiene contratados. Para entregar soporte, debe estar activo (con o sin deuda)

1. **Revisa el estado comercial del servicio en Andes.** Tanto del servicio principal de TV como de los D-box si el cliente los tiene contratados. Para entregar soporte, debe estar activo (con o sin deuda)
2. Ingresar Rut del cliente
3. Desde la vista 360 de cliente ingresar a "Jerarquía de cuentas" y seleccionar la cuenta de Servicio correspondiente a la dirección del cliente.
4. En la sección "Productos Instalados" verificar el estado del servicio.
5. Si el servicio está Suspendido quiere decir que está cortado por mora o de forma voluntaria a solicitud del cliente. Ante estos casos se debe informar:

Corte por mora:

Sr(a) XXX, le informo que su servicio está cortado por mora ya que se adeuda un monto de \$XXX correspondiente a las boletas de XXX (meses). Esta es la razón por la que su servicio no está disponible. En ese estado, no es posible entregarle soporte hasta que se active nuevamente.

Solicitud voluntaria:

Sr(a) XXX, hay una solicitud de baja/suspensión de su servicio, es por eso que no está disponible. En ese estado, no es posible entregarle soporte hasta que se active nuevamente. Si gusta, puede adelantar la activación del servicio.

Para más información sobre el procedimiento de Suspensión Voluntaria, pincha [AQUÍ](#)

6. **Si está activo, continuar con la revisión.**

2 - REVISAR EN BEC SI HAY ALGUNA FEN ALERTANDO ALGUNA FALLA MASIVA ALERTANDO SOBRE TRABAJOS EN EL SECTOR —

REVISAR EN BEC SI HAY ALGUNA FEN ALERTANDO ALGUNA FALLA MASIVA ALERTANDO SOBRE TRABAJOS EN EL SECTOR

1- Ingresar **BEC**

2- Revisar en **BEC el Semáforo “Dificultad de Servicio Detectada”**. Si está en color rojo, hacer doble click sobre él para obtener más información.

TIP: Si el semáforo se muestra gris, o no muestra horario de solución, ingresa a vtr.com/seguimiento y haz la consulta con el rut del cliente. Aparecerá un plazo que podrás entregar.

3- Si hay una **FEN** informa al cliente:

“Sr(a) XXX, Actualmente existen inconvenientes en el funcionamiento del servicio de TV en su sector. Nuestro equipo ya se encuentra trabajando para solucionar esta dificultad hoy/el día XX a las XX:XX hrs. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar”.

Si no hay hora de solución (o ésta ya se cumplió), utilizar el siguiente script:

“Sr(a) XXX, Actualmente existen inconvenientes en el funcionamiento del servicio de TV en su sector. Nuestro equipo ya se encuentra trabajando para solucionar esta dificultad lo antes posible. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar”.

4. Escalado a red

En caso que bajo la columna problema, indique **“ESCALADO RED”**, para el cliente se traducirá en que percibirá algún corte o intermitencia en su servicio

a) Revisa la hora de inicio y término de los trabajos

b) Informa al cliente que en su sector se están realizando trabajos de mejora. Puedes apoyarte con el siguiente script:

“Sr (a) XXX, estamos realizando mantenciones en su sector, lo que podría provocar intermitencia en sus servicios. La hora de término de los trabajos es XX:XX hrs. Le pedimos disculpas por las molestias que esta situación te podría ocasionar”

- **IMPORTANTE:** En esta situación, **NO corresponde ingresar una visita técnica** puesto que ya hay trabajos programados en el sector.
- En caso de que el cliente solicite una compensación por el tiempo que se vio afectado su servicio, debes apoyarte con el procedimiento [DESCUENTO DE DÍAS SIN SERVICIO.](#)

CLIENTE CON MÁS DE 48 HORAS DE TRABAJOS “Escalado a redes”

a) Revisa nuevamente el botón Dificultad de servicio detectada

b) Si aún se muestra como “ESCALADO RED” y han pasado más de 48 horas desde la fecha de inicio del trabajo, debes escalar caso al correo: coordinadorescallcenter@vtr.cl

- **FORMATO DE CORREO:**
- **ASUNTO:** Cliente lleva afectado por un problema de redes agrupado más de 48 Horas

- CONTENIDO: ID_FEN: Incorporar el número de ID de FEN
- PROBLEMA : Incorporar el problema
- FECHA_PROBLEMA: Incorporar la fecha del problema

INFORMA

"Sr (a) XXXX, su caso ha sido escalado a un área especialista, quienes resolverán el inconveniente en un plazo máximo de 24 horas."

3 - REVISAR TV DIGITAL O ANÁLOGA —

1. Preguntar al cliente si el inconveniente es en un TV conectado a un D-box o directo al cable (blanco).
 - a) **Cable directo** > Continuar atención en la casuística correspondiente dentro de "TV Análoga"
 - b) **D-box**
2. Revisar cuántos d-box tiene el cliente dentro de la sección de Productos Instalados.
3. Si tiene **más de 1 d-box** preguntar en cuál presenta el inconveniente. Para descartar que el inconveniente se presente sólo en el o los D-box que el cliente indica, pedir revisar el resto de los d-box / TV y confirmar.

4- IDENTIFICAR EL D-BOX CON INCONVENIENTE —

- 1- **Con la cantidad de d-box afectados ya confirmados**, para identificar, pedir al cliente mirar el número de serie que está por debajo del equipo y **comparar con los registrados en el sistema y en BEC.**
- 2- Si el cliente **no puede revisar el número de serie directamente**, preguntar: ¿Su d-box está encendido? > Sí está encendido
- 3- **Mirar el número de serie en pantalla** pidiendo al cliente seguir el siguiente comando en su control remoto:
 - a) Botón dBOX o CBL

- b) Botón power
- c) Antes de 6 segundos presionar OK o Select

4- Identificar en la pantalla el concepto **Unit Adress**.

5- Y **comparar** con el mismo concepto **en BEC + el N° de serie**

6- Luego **verificar mismo número de serie** en la sección de **Productos Instalados**

7- Si el **cliente no lo ejecuta o no resulta**, otra opción de identificación es a través de VOD:

- a) Presionar el botón VOD del control remoto.
- b) Seleccionar cualquier carpeta
- c) Presionar "Pausa" en el control remoto
- d) Luego presionar Adelantar + 3 en el control remoto.
- e) Extraer el CPE ID.
- f) Indicar al cliente que puede volver a la TV presionando el botón "Last" de su control remoto.
- g) Identificar el número extraído de pantalla con el concepto "cpeUnitAddress" de BEC + el N° de serie para luego con este último identificar el d-box
- h) Verificar mismo número de serie en la sección de Productos Instalados:

8- **Aplica sólo para D-box HD:**

La última opción de identificación, **es hacer un Reset Caja STB, d-box por d-box**, lo que generará que se vayan apagando y encendiendo uno por uno, hasta encontrar el que presenta inconvenientes.

- Para revisar el procedimiento de Reset / Refresh pincha [AQUÍ](#)

5- COMPROBAR CON EL CLIENTE QUE EL D-BOX ESTÉ CORRECTAMENTE CONECTADO

COMPROBAR CON EL CLIENTE QUE EL D-BOX ESTÉ CORRECTAMENTE CONECTADO

Para esto, se deben realizar las siguientes verificaciones:

- a) El **cable coaxial** (cable blanco) **esté bien conectado al d-BOX**. Solicitar al cliente que revise que el cable no se mueva de la posición en donde está atornillado.
- b) Verificar que el **Dbox tenga una luz led encendida** y hacer el check que el enchufe a la electricidad esté bien conectado
- c) Revisar que los **otros cables se encuentren conectados correctamente** y sin evidencia de daño, desde y hacia el dbox:
- d) Si el inconveniente persiste, continúa la revisión



6- REVISAR SI EL O LOS D-BOX HAN PASADO POR UN PROCESO DE COBRANZA

REVISAR SI EL O LOS D-BOX IDENTIFICADOS HAN PASADO POR UN PROCESO DE COBRANZA DENTRO DE LAS ULTIMAS 72 HRS.

1- Ir a la pestaña **"Jerarquía de Cuentas"** y seleccionar la **Cuenta de Facturación** correspondiente a la dirección validada al inicio de la atención.

2- Ir a **"Alertas de Crédito"**

3- Identificar si pasó por el proceso de cobranza dentro de las últimas 72 hrs.

- **a) Si pasó por un proceso de cobranza dentro de las últimas 72 horas** > Ir nuevamente a Jerarquía de Cuentas y seleccionar la Cuenta de Servicio que corresponde a la dirección validada con el cliente al inicio de la atención.
 - 1) Dejar seleccionado el equipo D-box dentro de "Productos Instalados" y presionar el botón "Reset / Refresh".
 - 2) Seleccionar "Refresh Programación Todas las plataformas" y "Aceptar" que tendrá respuesta dentro de algunos segundos.

- 3) Esta acción tendrá respuesta en 3 minutos mínimo, y se reflejará en la sección ACTIVIDADES, que mostrará el Reset / Refresh en estado ABIERTA. Pinchar RESET/REFRESH para ingresar a dicha ACTIVIDAD
- 4) Al ingresar a la actividad Reset/Refresh muestra la descripción
- 5) Pinchar el botón "Consulta Estado"
- 6) Se entregará la respuesta de la plataforma en el campo COMENTARIOS, siendo esta Proceso Exitoso / Proceso Fallido
- 7) Verificar en la sección ACTIVIDADES, que el RESET/REFRESH esté en estado FINALIZADA
- 8) Si el proceso es "Fallido" o bien- no pasó por el proceso de cobranza, realiza un Refresh DAC en el Dbox afectado
- 9) Si el resultado del Refresh Dac es NOK, debes ingresar una visita técnica terreno a través de una Solicitud de Servicio de Reparación del tipo "Sin señal"
 - Recuerda incluir en la observación "...@TV..."

Agendar en coordinación con el cliente. Guíate por la publicación de REPARACIONES TÉCNICAS

- 10) Si el resultado del Refresh Dac es OK , revisa si el cliente tiene retorno o no (PASO 1 Gestiona de la publicación en Clave)

CLIENTE SIN RETORNO > Ir a TV LINEAL SIN RETORNO de este mismo procedimiento

CLIENTE CON RETORNO > Revisa si el semáforo domiciliario

- Si está en **VERDE**, revisa TV LINEAL CON RETORNO de ese mismo procedimiento
- Si está en **ROJO**, ingresa una visita técnica terreno a través de una Solicitud de Servicio de Reparación del tipo "Sin señal"
- Recuerda incluir en la observación "...@TV..."

Agendar en coordinación con el cliente. Guíate por la publicación de REPARACIONES TÉCNICAS

Se definen como clientes y servicios análogos los siguientes:

- TVs conectadas directo al cable, independiente de la digitalización de la zona o domicilio
- Clientes “Premium Análogos” que cuentan con cajas sólo para acceder a canales Premium TNT SPORT, Fox Sports, Playboy (8 ciudades) pero no pueden contratar. Revisa la publicación [CLIENTES ANÁLOGOS NO PUEDEN CONTRATAR FOX SPORTS Y TNT SPORTS](#)
- Clientes híbridos, con caja DCT2500 pero sin canales digitales
- Ex clientes Metrópolis que tienen una caja CFT

VERIFICA PRECONDICIONES:

PASO 1

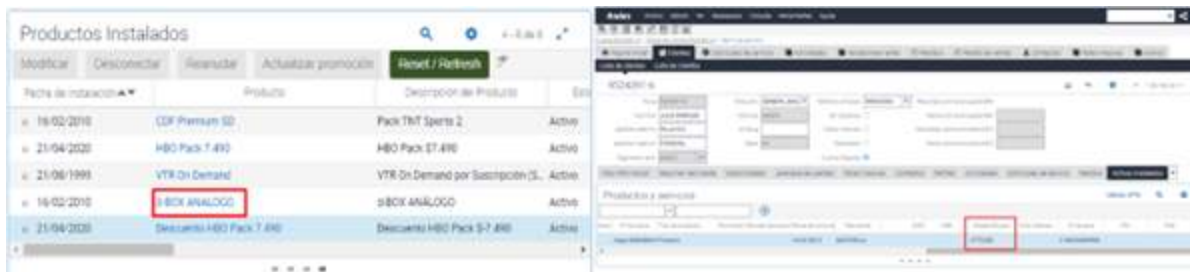
PASO 2

PASO 3

IMPORTANTE

PA
C
CO/

1. Verifica si el **cliente tiene decodificador**. Si es así, haz clic en el d-box para ver cuál es el modelo



PASO 1	PASO 2	PASO 3	IMPORTANTE	PA C CO/
--------	--------	--------	------------	----------------

2. En caso que el **modelo sea CFT 2200** revisa si tiene canal premium contratado

Productos Instalados

Modificar

Desconectar

Reanudar

Actualizar promoción

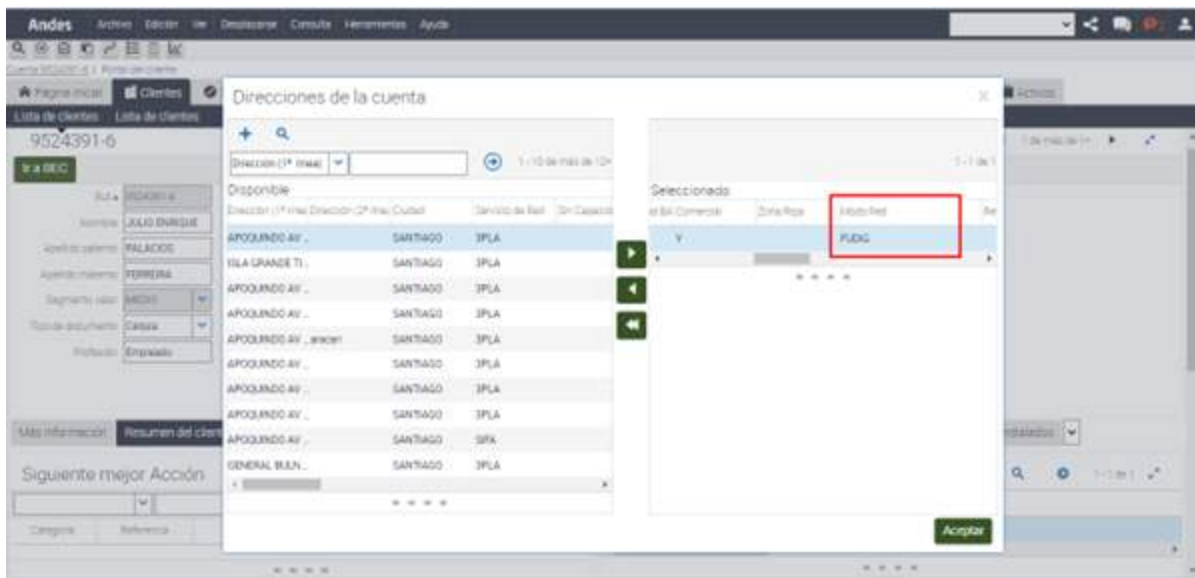
Reset / Refresh

2-6 de 8

Fecha de instalación▲▼	Producto	Descripción del Producto	Estado
▼ 21/08/1999	Television	Television	Activo
○ 21/08/1999	TV Full	TV Full	Activo
○ 16/02/2010	CDF Premium SD	Pack TNT Sports 2	Activo
○ 21/04/2020	HBO Pack 7.490	HBO Pack \$7.490	Activo
○ 21/08/1999	VTR On Demand	VTR On Demand por Suscripción (S...	Activo

PASO 1	PASO 2	PASO 3	IMPORTANTE	PA C CO/
--------	--------	--------	------------	----------------

3. Adicionalmente, haz clic en el ícono de la **dirección para revisar si la dirección tiene factibilidad digital**



PASO 1	PASO 2	PASO 3	IMPORTANTE	PA C CO
Si el cliente NO tiene canales contratados, debes indicar que próximamente el dbx dejará de funcionar dado que es una tecnología obsoleta y la forma de que continúe viendo la misma programación, es conectar el cable coaxial directo a la televisión. <u>Apóyate con el siguiente script:</u> <i>"XXX debido a que el dbx que está en tu domicilio es una tecnología obsoleta, prontamente dejará de funcionar. Esto no afectará el servicio que tienes contratado ni la renta mensual. Para seguir disfrutando del servicio con la misma calidad te pido que el cable blanco que va conectado al dbx lo conectes directo a tu televisión"</i>				

PASO 1	PASO 2	PASO 3	IMPORTANTE	PA C CO
--------	--------	--------	------------	---------------

- **Desconectar el Cable Coaxial del decodificador** (Cable blanco) en caso de estar apretado la medida es llave 11
- **Conectar Cable coaxial a RF de Televisor** (Entrada RF Cable en caso de existir 2 entradas)
- **Utilizar control remoto de tv** para cambiar canales.
- **SÓLO SI EL CLIENTE SE ENCUENTRA EN UNA ZONA DIGITAL, puedes recomendar revisar nuestros planes y servicios**

"XXX te recomiendo revisar en vtr.com los servicios a los que puedes acceder para mejorar o adquirir, con tecnología HD"

Si tiene canales premium contratados continua con el procedimiento según el inconveniente que presenta el cliente. Estos procedimientos los puedes revisar en Clave.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 14 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N.º 14!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR