

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°06 - BBOO

Reclamo



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 iSAC.

DESDE EL 11 AL 24 DE MARZO



CAMBIO NOMBRE HBO MAX AHORA ES MAX



PROCEDIMIENTO TV



ACTIVIDAD



APLICACIONES DE STREAMING



INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA



DESAFÍO TERMINADO

CAMBIO NOMBRE HBO MAX AHORA ES MAX



NOTICIAS

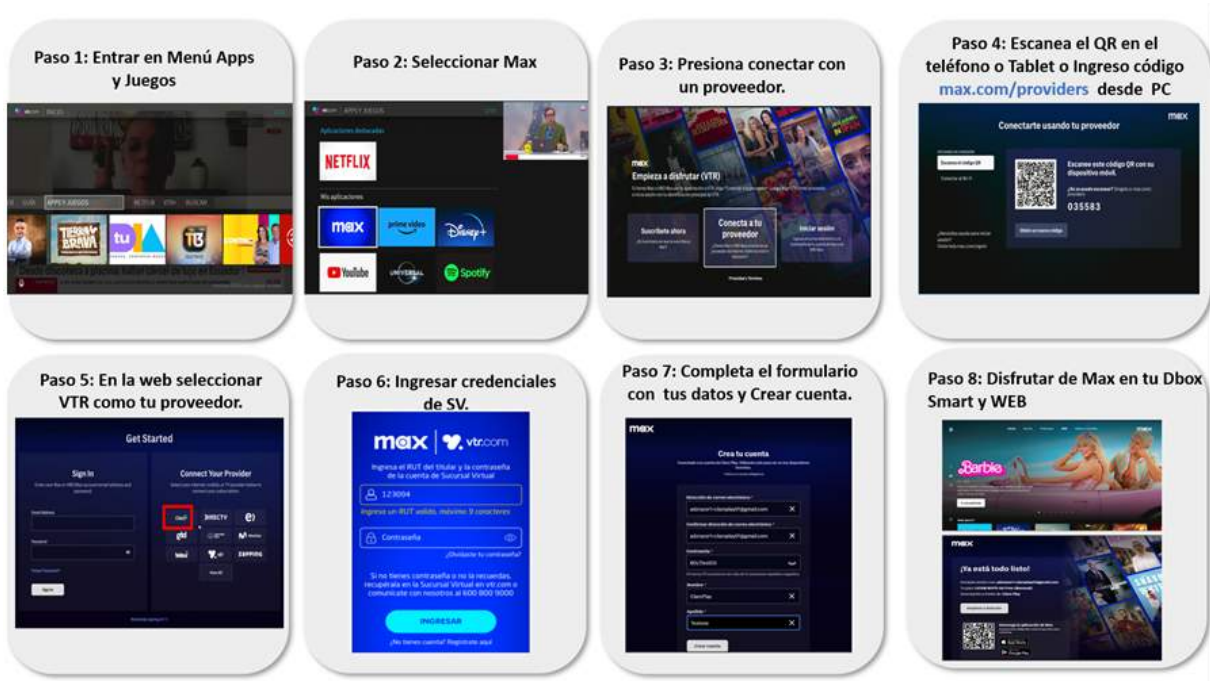
CONTEXTO

Te informamos que, **a contar del 27 de febrero de 2024 HBO Max ahora será Max**. Los Clientes serán notificados por e-mail informando este cambio e igualmente notificados por HBO MAX por publicidad en sus contenidos. Este cambio no modifica las condiciones

contractuales del servicio, es decir, se mantiene sin costo y se pueden seguir disfrutando del contenido acostumbrado por HBO.

FLUJO DE LOGIN MAX DESDE BOX SMART

- El Login de la aplicación no cambia, si ya se encuentra Logueado.
- Si no está logueado debe descargar MAX en la tienda de aplicaciones y realizar el proceso de loguearse en la aplicación.



FLUJO EXPERIENCIA MIGRACIÓN CLIENTES HBO MAX A ANDROID TV

PASO 1, 2 Y 3

PASO 4 Y 5

PASO 6 Y 7

PASO 8

EN EL D- BOX SMART

Paso 1: El cliente intenta ingresar a HBO MAX en el Dbox Smart en Apps y Juegos, y le aparece esta pantalla. Presiona Descargar y lo dirigirá a través de un link a la Play Store



Paso 2: En Play Store seleccionar descargar. La App MAX se instalará en el STB



Paso 3: Presionar Abrir



PASO 1, 2 Y 3

PASO 4 Y 5

PASO 6 Y 7

PASO 8

Paso 4: Aparece esta pantalla cargando la App MAX.



Paso 5: Aparecerá pantalla anunciando que sus perfiles, listas e historial han sido migrados OTT MAX. El usuario accede directamente a MAX. Sin necesidad de relloguearse.



5.1



5.2

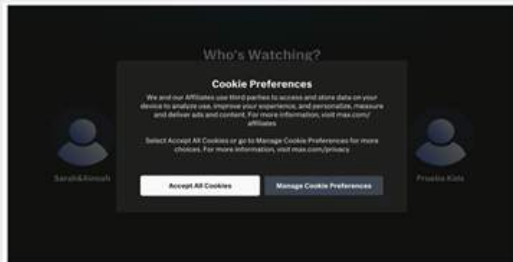
PASO 1, 2 Y 3

PASO 4 Y 5

PASO 6 Y 7

PASO 8

Paso 6: Presionar aceptar las cookies



Paso 7: Selecciona el perfil de preferencia



PASO 1, 2 Y 3

PASO 4 Y 5

PASO 6 Y 7

PASO 8



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 técnicas, 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.

TV LINEAL CON RETORNO

CONTROL REMOTO NO FUNCIONA EN EL D-BOX

Explica al cliente las revisiones a realizar a través del siguiente script:

Sr(a) XXX, para asegurar el correcto funcionamiento de su control remoto, haremos algunas pruebas y configuraremos correctamente.

PASO 1	PASO 2 Y 3	PASO 4	PASO 5	
1. Verificar el estado de las pilas presionando el botón CBL o D-box 				

PASO 1	PASO 2 Y 3	PASO 4	PASO 5	
2. Si encienden todas las luces de la fila o no enciende ninguna, se debe indicar que el inconveniente corresponde a pilas agotadas. 3. Si el cliente confirma que las pilas están ok, pero continúa con el inconveniente, se debe ingresar un envío de control remoto por delivery. Para revisar el procedimiento de iSAC pincha AQUÍ.				



Imagen de referencia

PASO 1

PASO 2 Y 3

PASO 4

PASO 5

4. Si al hacer la prueba inicial **sólo enciende la luz del botón D-box o CBL**, se debe pedir al cliente **presionar el Botón "Power"**.



Imagen de referencia

PASO 1	PASO 2 Y 3	PASO 4	PASO 5	
5. Verificar que el d-box esté encendido y que pueda cambiar de Canal. Si esto no es posible, se debe ofrecer el envío de un nuevo control remoto vía delivery. Para revisar el procedimiento de iSAC pincha AQUÍ				

PASO 1	PASO 2 Y 3	PASO 4	PASO 5	
6. Por último enviar material para configurar control remoto a través de Superusuario - Para revisar cómo ingresar, revisa la publicación DESCRIPCIÓN Y FUNCIONALIDADES SÚPER USUARIO-SUCURSAL VIRTUAL, en el botón SUPER USUARIO a) Seleccionar "Email Transacciones". b) Seleccionar "Control Remoto" y luego "Previsualizar" c) Pinchar "Enviar Mail"				

INGRESO A SERVICIO EN LÍNEA

Bienvenido: miniba

RUTMail:

Imagen de referencia

COMERCIAL

- ☐ Cambio de plan: Hogar - Up Selling
- ☐ Oferta retención: Fox Sport Premium
- ☐ Oferta retención: HBO MAX
- ☐ Desconexión Productos Principales
- ☐ Oferta retención Productos Principales
- ☐ Cambio de plan: Hogar - Cross Selling
- ☐ Oferta móvil Sucursal Virtual
- ☐ Oferta retención: CDF HD
- ☐ Confirmar Solicitud Movil
- ☐ Activación de DBOX
- ☐ Envío Clave Web VTR
- ☐ **Control Remoto**

Imagen de referencia

vtr.com

Estimado cliente:

Enviamos información para configuración de su control remoto VTR. Esperamos que sirva ahora y en cualquier otro momento en que lo necesite.

1. PULSAR LA TECLA TV DURANTE 6 SEG. HACIA QUE SE MUESTRA LA PANTALLA.
2. LUEGO PRESIONAR LA TECLA POWER LA TECLA TV TITULAR A VECES Y SE APAGARÁ.
3. PULSAR LA TECLA HACIA ARRIBA O HACIA ABAJO PARA ENLACEAR LA TV. ANTES PRESIONAR LA TECLA OK Y LA TECLA TV TITULAR A VECES.

¡TU CONTROL YA ESTÁ CONFIGURADO!

Saluda cordialmente
Equipo VTR

Revisa los instructivos de Servicio Virtual

PASO 1	PASO 2 Y 3	PASO 4	PASO 5	
7. Tipifica Atención técnica → TV - dBox HD, Pro y SD → Control remoto (precio, func) Incluir en la observación: "...Control remoto no funciona en la TV..."				



Te invitamos a revisar más información ingresando **AQUÍ**



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

El cambio de HBO Max a Max modificará las condiciones contractuales del servicio

☐

Falso

☐

Verdadero

APLICACIONES DE STREAMING

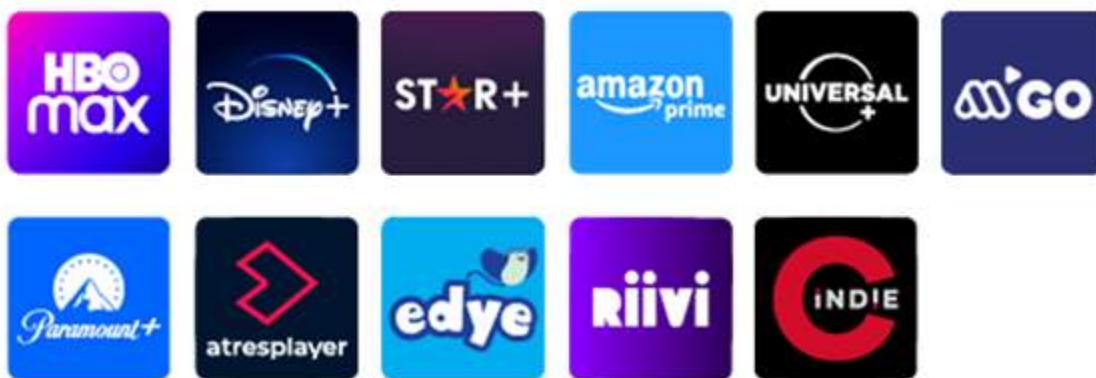


PROCEDIMIENTO

DEBES SABER

IMPORTANTE

- Hay diferentes formas de venta de aplicaciones de streaming: **OTTS A LA CARTA y aplicaciones incluidas en el plan contratado.**
- Para revisar la venta y eliminación de OTTS a la carta, revisa al publicación [OTTS](#) (aplicaciones streaming) a la carta
- Las aplicaciones que VTR ofrece incluidas en sus planes son:



DEBES SABER

IMPORTANTE

- 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 1° de Marzo, revisa la publicación [PLATAFORMAS DE STREAMING PARA CLIENTES VIGENTES](#)

SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES

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

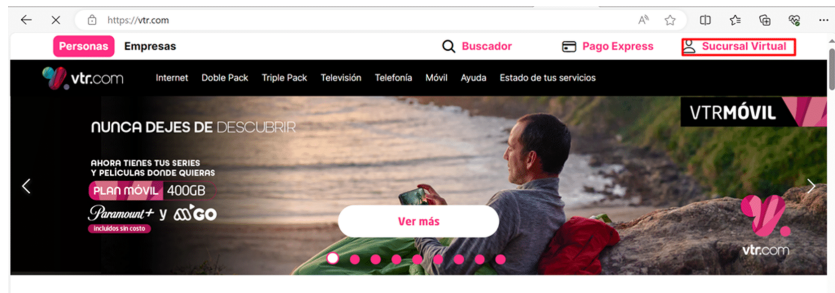
1. Consulta al cliente si tiene usuario y contraseña para ingresar a la sucursal virtual, en vtr.com

a) Sin credenciales sucursal virtual

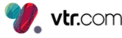
- Indica al cliente seguir el paso a paso que aparece en la página de VTR haciendo clic en Sucursal Virtual. Puedes apoyarte en la publicación SUCURSAL VIRTUAL.
- Una vez que el cliente tenga sus credenciales ok, continúa en el PUNTO 2

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, pese a haber recuperado o creado su contraseña, debes ingresar un ticket a SERVICE DESK:

- Seleccionar **SOLICITUD DE SERVICIO**, luego **ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS**
- **Tipo de solicitud:** Incidente
- **Categoría:** Software
- **Subcategoría:** Sucursal Virtual

- **Artículo:** Problema con cuenta

Explica al cliente que en **máximo 4 hrs. El inconveniente se solucionará y que ya puede hacer el ingreso a la aplicación con sus credenciales de Sucursal Virtual**, siguiendo el paso del Login.

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 iSAC.

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.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA



CONTEXTO

- Atender casos en que sea necesario realizar una inhibición del flujo de cobranza del cliente y así detener momentáneamente una gestión de cobranza y reestablecer los servicios (en caso de estar suspendidos).

- Este procedimiento puede ser solicitado por el Titular del servicio o Tercero usuario

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

1

La inhibición de cobranza evita acciones de cobranza, pero no que el servicio se siga facturando.

2

Rut del Cliente para saber quién está llamando

3

Verificar el domicilio y la cuenta de facturación sobre el cual el cliente está consultando

4

Prohibido ingresar inhibición como herramienta de retención.

5

La plataforma de retención no puede ingresar inhibiciones a excepción de que se presenta uno de los siguientes casos:

- Pago no aplicado: cliente indica que ya realizó el pago de su boleta y éste no se ve reflejado en sistema.
- Reclamo en curso a la espera de su resolución
- Para ingresar desconexión a cliente suspendido
- Para ingresar descuento/cambio de plan a cliente retenido que se encuentra con servicios suspendidos

6

Todo ingreso de inhibición que supere los 6 días de corrido será considerado como fuera de política.

DEBES SABER

•

La prórroga (extender la fecha de pago por problemas para pagar) **no existe en Andes por política interna**, por lo tanto puedes explicarle al cliente que tiene la opción de

pagar desde que su boleta se emite o bien hasta 5 días después de la fecha de vencimiento sin recargos adicionales.

- **La prórroga por ningún motivo se debe ingresar si el cliente indica problemas económicos para realizar el pago de la cuenta**

- **Puedes apoyarte con el siguiente script**

“Sr. XXX lamentablemente por políticas de la empresa, no tenemos disponible la opción de cambiar su fecha de pago o prorrogar el plazo para pagar. Recuerde que desde que su boleta se emite y hasta 5 días antes que venza su boleta puede hacer el pago de su cuenta sin riesgo que se cobren recargos adicionales”

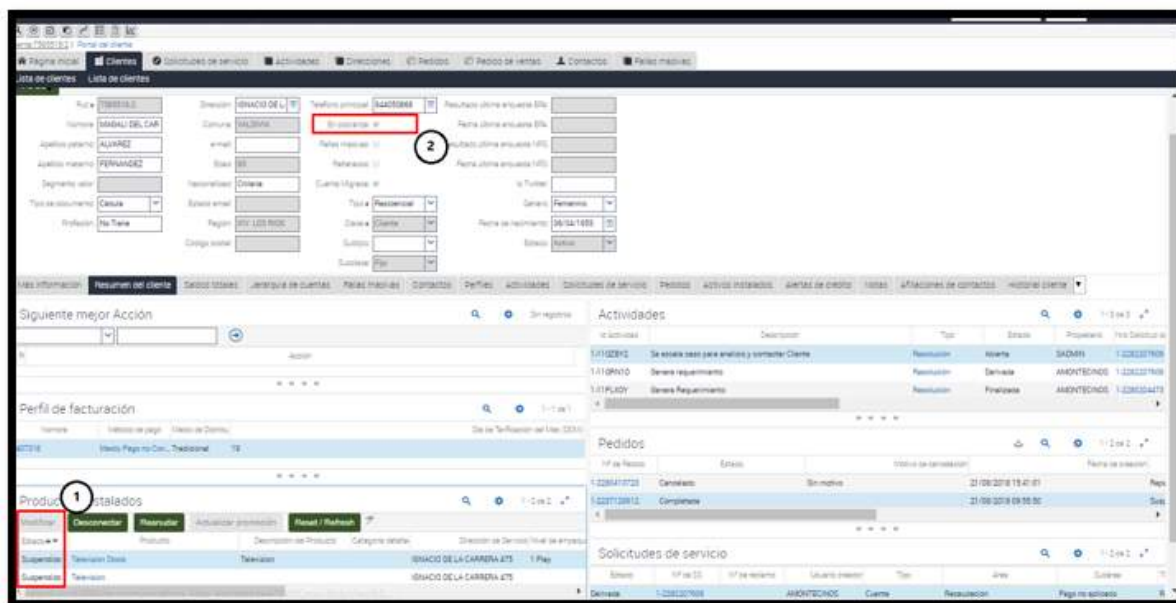
- Para clientes que **poseen pac/pat activo, SÓLO se debe ingresar inhibición** cuando implique un **RIESGO DE CORTE DE SUS SERVICIOS**.
- La aplicación de la inhibición del flujo de cobranza aplica únicamente en casos de **PAGO NO APLICADO y RECLAMOS**.
- El **plazo máximo** que se puede inhibir el flujo de cobranza es de **6 días de corrido. (se debe empezar a contar del día siguiente de la atención)**.
- La inhibición de flujo de cobranza puede ser aplicable a **clientes con cuentas al día o vencidas**.
- En caso de tener los servicios **SUSPENDIDOS por mora**, estos **serán REANUDADOS en un plazo máximo de 2 horas**.

GESTIONA

VERIFICA PRECONDICIONES

1. Confirmar el estado de servicio, si se encuentra **ACTIVO o SUSPENDIDO** [1]. En caso de estar suspendido, revisar si es por cobranza activa [2].

2. Verificar si mantiene una solicitud de servicio por **RECLAMO** no finalizado. Puedes revisar la publicación [ANDES - ESTADO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#).
3. Verificar si mantiene una solicitud de servicio por **PAGO NO APLICADO** no finalizado. Puedes revisar la publicación [ANDES - ESTADO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#).

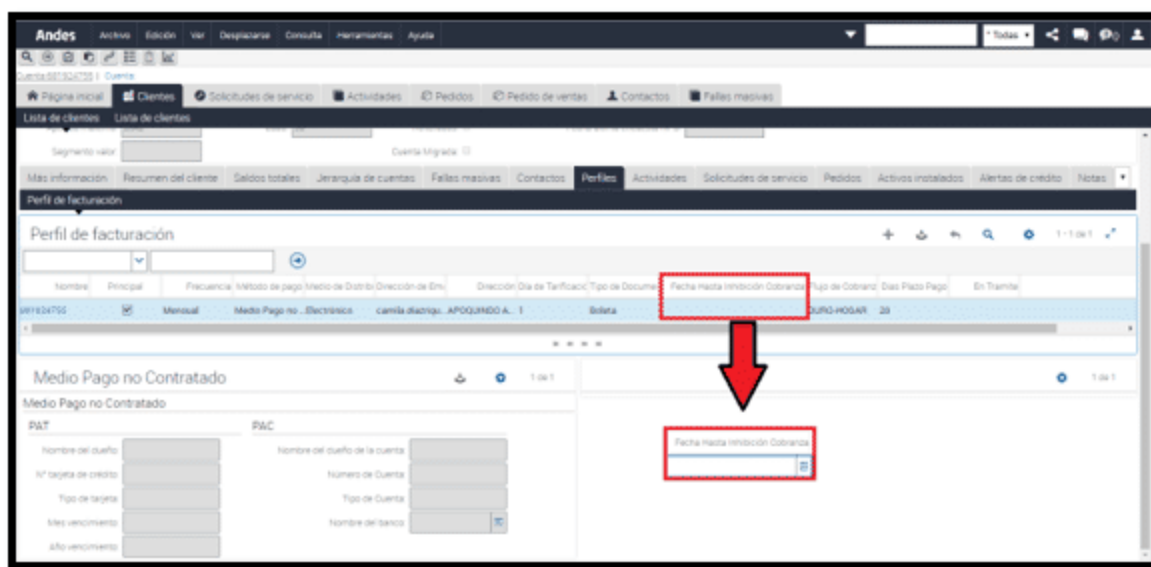


INGRESO INHIBICIÓN

1. Desde la vista 360 de la cuenta de cliente, ingresa a la pestaña de **JERARQUÍA DE CUENTAS** y selecciona la cuenta de facturación correspondiente a la dirección vinculada.
2. Ingresa a la pestaña de **PERFILES** desde la vista 360 de la **cuenta de facturación**.
3. Verifica en la columna **FECHA HASTA INHIBICIÓN** si existe una inhibición ingresada anteriormente.
 - **Deben haber pasado 30 días** desde esta fecha para poder ingresar una nueva inhibición, de lo contrario, **NO PODRÁS INGRESAR UNA NUEVA**.
4. Selecciona el botón de **CALENDARIO** y **confirmar la fecha de término** de la inhibición en el calendario desplegado haciendo clic sobre el día correcto.
 - **El tiempo máximo de la inhibición de cobranza es de 6 días de corrido.**

5. La fecha quedará indicada en la sección **FECHA HASTA INHIBICIÓN COBRANZA**, por lo cual solo se debe presionar **GUARDAR** y luego **ENVIAR INHIBICIÓN**.

6. Verifica que el **pedido de REANUDACIÓN** quede en estado **COMPLETADA** (En caso de tener servicios suspendidos). Para mayor información de estados de pedidos, puedes revisar la publicación [ANDES - GESTIÓN DE PEDIDOS](#).



INFORMA

De acuerdo a la gestión realizada, explica lo siguiente:

- Detalle de la gestión
- Plazo de solución

REGISTRA

Atención Comercial→Descuentos y prórroga→Prórroga /Inhibición

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 06 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N.º 06!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR