

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°03 - 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 CLAVE.

DESDE EL 10 AL 23 DE MARZO



INCONVENIENTE CON PAGO



APLICACIONES DE STREAMING



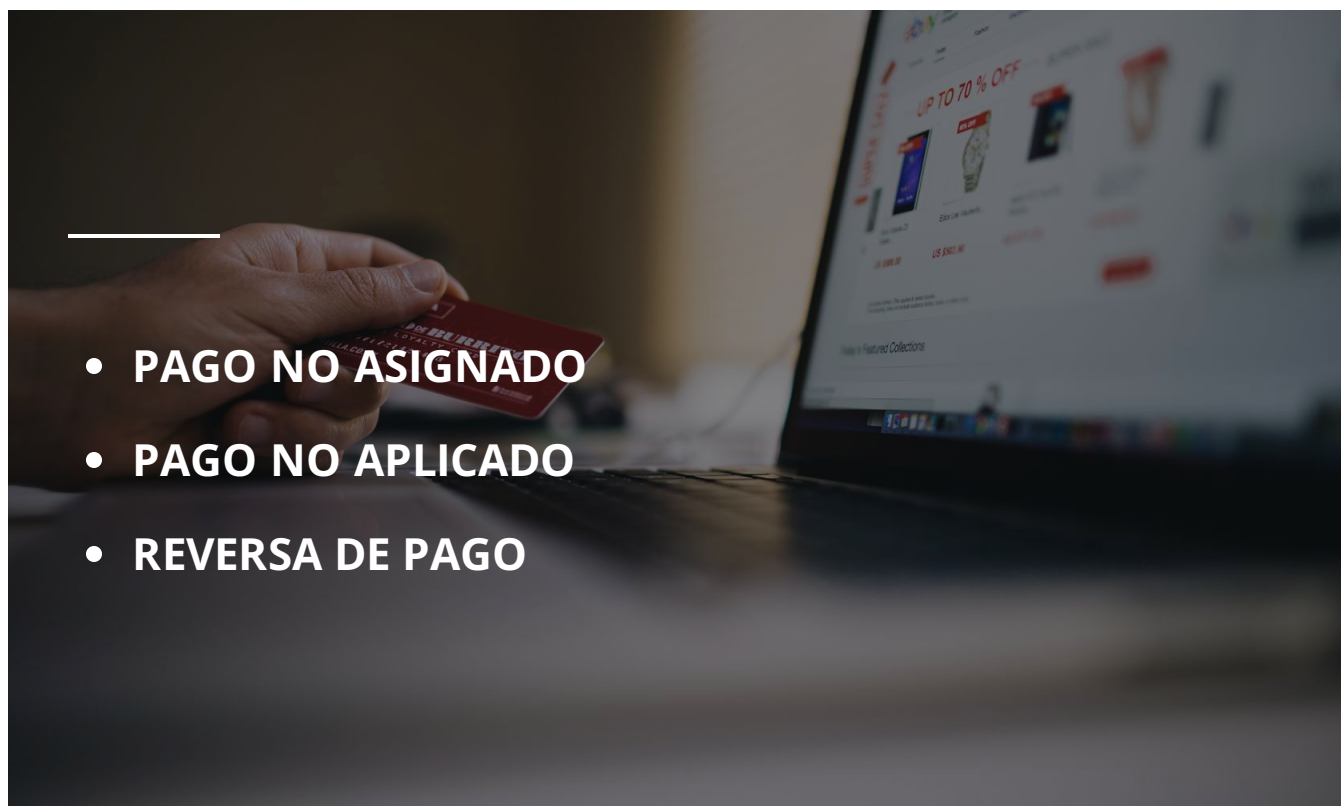
ACTIVIDAD

 SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES D-BOX SMART

 REPARACIONES TÉCNICAS

 DESAFÍO TERMINADO

INCONVENIENTE CON PAGO



- **PAGO NO ASIGNADO**
- **PAGO NO APLICADO**
- **REVERSA DE PAGO**

Este procedimiento te ayudará con clientes que indica que pagó su boleta, pero no han activados sus servicios o no se ve reflejado el pago.

Esta atención puede ser entregada al titular o tercero (usuario del servicio)

DEBES SABER

Para los casos donde se debe adjuntar el comprobante del pago, en el Canal de WhatsApp (NO VOZ), el cliente puede adjuntar el comprobante vía WhatsApp o mail. Este comprobante siempre debe ser legible para poder posteriormente revisar todos los campos.

VERIFICA PRECONDICIONES

- Consulta con el cliente ¿Cuál fue la boleta (mes y dirección) y fecha en que realizó el pagó?
- Verifica en la Jerarquía de cuentas cuántas direcciones tiene el cliente e identifica cuál es la cuenta afectada

GESTIÓN

**PASO 1: SALDO
PENDIENTE DE PAGO**

**PASO 2: MÉTODO DE
PAGO**

**PASO 3: ERROR
CUENTA**

**PASO 4: PAGO
ASIGNADO
CORRECTAMENTE**

VERIFICAR SI EXISTE SALDO PENDIENTE DE PAGO

1. Ingresa a la cuenta de facturación para verificar si la boleta que indica el cliente aparece pagada o no.

- **Saldo pagado** ► Revisa en la cuenta de cliente si el servicio está activo o suspendido:

- **Servicio activo ➤** Informa al cliente que no presenta deuda. Puedes apoyarte con el siguiente script: *"Sr. XXX le informo que la boleta correspondiente al mes XXX por \$xxxxx aparece en nuestros sistemas pagada el día XXX y sus servicios se encuentran activos"*

Importante: Si cliente indica no tener servicios aun estando comercialmente activos, debes seguir el procedimiento técnico que corresponda.

- **Servicio suspendido ➤** resuelve según la información de la pestaña CLIENTE CON SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA de la publicación
- **Saldo pendiente de pago ->** Continúa con la revisión del PASO 2

**PASO 1: SALDO
PENDIENTE DE PAGO**

**PASO 2: MÉTODO DE
PAGO**

**PASO 3: ERROR
CUENTA**

**PASO 4: PAGO
ASIGNADO
CORRECTAMENTE**

VERIFICAR MÉTODO DE PAGO

1. Revisa en la vista 360 de la cuenta de facturación, cuál es el método de pago que tiene asociado.

! De todas formas puedes consultarlo al cliente para confirmar cuál fue el método de pago utilizado

a) **Medio pago no contratado y Pago automático ➤** Continúa la revisión en el PASO 3

b) **Pago automático ➤** Verifica que el PAC- PAT esté activo. Apóyate en la publicación [REVISAR MODALIDAD DE PAGO \(PAC – PAT\)](#).

c) **Descuento por planilla ➤** Deriva al cliente a la entidad de su convenio del que es parte para que pueda revisar el detalle del descuento que se le realiza

Cuenta: 198923694967 | Portal del cliente

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

Lista de clientes Lista de clientes

Subclase: Móvil Cambio de Titularidad: L1

Más información Resumen del cliente Saldos totales Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos

Siguiente mejor Acción Sin registros

Ci Re Acción

Perfil de facturación 1 - 1 de 1

Nombre	Método de pago	Medio de factura	Día de facturación
198923694967	Medio Pago no Contratado	Electrónico	19

Productos Instalados 1 - 2 de 2

Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh

Producto Estado Fecha de instalación Vigente desde

Actividades 1 - 5 de más de 5+

Id Actividad	Descripción
1-2EGNISJC	Integration Id.migra.801929645, Operacion REFRESH TODAS, Correlacion:0003694411 Reset / F
1-2JOXKZWL	La actividad ID '1-2JQ9PX0' asignada a usuario 'CRALVAREZ' no ha sido finalizada en pAlarma
1-2JQ9PX0	La actividad ID '1-2JDTGADP' asignada a usuario 'LCARDONA' no ha sido finalizada en pAlarma
1-2JDTGADP	La actividad ID '1-2JD56MZN' asignada a usuario 'SRODAS' no ha sido finalizada en plazAlarma
1-2LFB8TMIY	La actividad ID '1-2LEQGLGG' asignada a usuario 'HCAROR' no ha sido finalizada en plazAlarma

Pedidos 1 - 5 de más de 5+

Estado	Motivo de cancel	Fecha de creació	Tipo de pedido	Modalidad de Ver	Nº de Pedido
Pendiente		18/08/2022 12...	Modificación	Fija	1-2047217139
Completada		24/07/2022 18...	Reanudación	Móvil	1-2035592243

**PASO 1: SALDO
PENDIENTE DE PAGO**

**PASO 2: MÉTODO DE
PAGO**

**PASO 3: ERROR
CUENTA**

**PASO 4: PAGO
ASIGNADO
CORRECTAMENTE**

CONFIRMAR SI EL PAGO SE HIZO POR ERROR EN OTRA CUENTA

- Si el cliente sólo **posee una cuenta de facturación**, continúa al PASO 4
- En caso que el cliente **posea más de una cuenta de facturación**, revisa si el pago aparece en otra de sus cuentas.
 - Monto y fecha coinciden con el pago realizado pero aplicado a cuenta distinta** ➤ resuelve según la información de la pestaña **TRASLADO DE PAGOS** de la publicación

**PASO 1: SALDO
PENDIENTE DE PAGO**

**PASO 2: MÉTODO DE
PAGO**

**PASO 3: ERROR
CUENTA**

**PASO 4: PAGO
ASIGNADO
CORRECTAMENTE**

REVISAR SI EXISTE PAGO ASIGNADO CORRECTAMENTE

1. En la **pestaña Pagos** de la cuenta de facturación, revisa si aparece **el total pagado en la columna SIN ASIGNAR**

2. **Verifica además que exista un saldo a favor** (esto confirma que el pago se aplicó a la cuenta del cliente pero no fue asignado al saldo).

a) Existe pago sin asignar ➤ Resuelve según la información de la pestaña **PAGO NO ASIGNADO** de la publicación

b) NO existe pago sin asignar ➤ Resuelve según la información de la pestaña **PAGO NO APLICADO** de la publicación

3. Revisar en la cuenta de facturación del cliente, Pestaña pagos, si cliente tiene reversa de pagos. En la columna **REVERSADO** estará marcado con una **"Y"**.

a) Existe reversa de pagos -> Resuelve según la información de la pestaña **REVERSA DE PAGO** de la publicación

Perfil de facturación

Estado: ● 1 de más de 1+

Resumen del saldo

Refrescar

Saldo	658,381.00	Vence ahora:	14,391.00
Ajustes/pagos no aplicados:	-643,990.00		
Duplicados no reversados:	0.00		
Movimientos no facturados:	0		

Pagos

Refrescar

Numero de pago	Fecha de pago	Método de pago	Importe del pago	Numero de confirmación	Asignado	Sin asignar	Reversado	Entidad recaudadora
P1-16751093	12/05/2021	Efectivo	-643,990.00	P1-16751093	0	-643,990		CAJAVECINA

Pagos								
Refrescar								
Numero de pago	Fecha de pago	Método de pago	Importe del pago	Numero de conf.	Asignado	Sin asignar	Reversado	
P1-5119167	06/01/2020	Efectivo	-641,942	P1-5119167	-41942	0		SERVIPAG
P1-5573808	05/02/2020	Efectivo	-642,487	P1-5573808	-42487	0		SERVIPAG
P1-6009524	03/03/2020	Efectivo	-642,487	P1-6009524	-42487	0		SERVIPAG
P1-6623020	08/04/2020	Efectivo	-641,116	P1-6623020	-41116	0		SERVIPAG
P1-7039942	04/05/2020	Efectivo	-642,487	P1-7039942	-42487	0		SERVIPAG
P1-7541774	06/06/2020	Efectivo	-642,487	P1-7541774	0	0		SERVIPAG

PAGO NO ASIGNADO

Resolver casos donde un cliente realizó el pago de su cuenta y este se visualiza como saldo a favor y como Sin Asignar.

VERIFICA PRECONDICIONES

Verifica en la sección **ACTIVIDADES** si existe algún ticket a mesa de ayuda ingresado con anterioridad

GESTIÓN

1. En caso que el caso **no haya sido escalado previamente**, debes **ingresar un ticket** a mesa de ayuda. Puedes apoyarte en la publicación [INGRESO DE TICKETS A MESA DE AYUDA](#)

- Sólo se debe ingresar ticket para casos donde el pago no fue asignado en la cuenta y si aparece como saldo en Andes. Cuando el pago fue asignado en otra cuenta, apóyate con la sección "Traslado de pagos".

2. Si **ya fue escalado con anterioridad**, ingresa el número de ticket a la página de [Supportal Helpdesk](#) para revisar su estado

3. Ingresa una **Inhibición de Cobranza** para evitar el corte de servicios

INFORMA

Informa al cliente que su caso se debe escalar con un máximo 72 hrs. Hábiles para la solución

Apóyate con el siguiente script:

"Sr. XXX debido a un inconveniente sistémico, el servicio aún no se encuentra disponible, por eso, hemos escalado su solicitud, la que estará resuelta en máximo 72 hrs. hábiles. Lamentamos las molestias que esto pudo ocasionar, pero aseguramos que mientras se solucione, sus servicios se mantendrán activos"

REGISTRA —

Atención comercial -> Pago -> pago no aplicado

Registrar en la atención:

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

PAGO NO APLICADO

DEBES SABER —

- LOS LUGARES DE PAGO TIENEN TIEMPO DE APLICACIÓN DETERMINADO
 - Pagos en Sucursal VTR / [VTR.COM](https://vtr.com) (Pago express y Sucursal Virtual) -> Tiempo de aplicación de 72 horas hábiles
 - Pagos en recaudadores externos -> Tiempo de aplicación de 48 horas hábiles
- **NO se debe ingresar ticket en Helpdesk.** Este tipo de casos deben ser escalados a través de una Solicitud de servicio, apóyate con la sección "GESTIÓN".

VERIFICA PRECONDICIONES

Revisa si el servicio está suspendido o próximo a suspenderse

GESTIÓN

Paso 1

Para este caso, la inhibición se debe hasta el 18 de julio, es decir, calcular desde el 12 de julio que corresponde al día antes de la fecha de corte

VTR COMUNICACIONES SpA
Grupo Servicios de Telefonía Móvil / Instalación, Ejecución y Comercialización de Servicios de Telecomunicaciones, Telefonía, TV Cable, Internet y Servicios Públicos
Casa Matrix, Apoyando N° 4.900
piso 11, Las Condes

vtr.com
+600 800 9000

R.U.T.: 76.114.143-0
BOLETA ELECTRÓNICA
N° 225785957
S.I.I. SANTIAGO ORIENTE

RAMIREZ, JAIME RUBEN
SAN JOSEMARIA ESCRIBA DE BALAGUER 12817
Lo Barnechea

CLIENTE N°
121791173934
EMISION
17-Jun-2022

Vence el **07-Jul-2022**

Total a Pagar **\$ 29.970**

Último pago: \$21.525 el 07-Jun-2022
Corte a partir del: **13-Jul-2022**

Periodo Facturado del 17 Jun al 17 Jul

Facturación Últimos 6 meses

Periodo	Facturación
17-Jun-2022	22.990
17-May-2022	22.990
17-Abr-2022	22.990
17-Mar-2022	22.990
17-Feb-2022	22.990
17-Jan-2022	22.990

Rentas Servicios Principales
Triple Pack Finix 22.990
(Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 500)

Total Rentas Servicios Principales 22.990

Consumos y Servicios Adicionales
Telefonía 0
Televisión 0

1. Servicio suspendidos Ingresar una inhibición de cobranza

Servicio próximo a suspenderse > Si dentro de los próximos 6 días los servicios se suspenderán también ingresa una Inhibición de cobranza.

Para ingresar la fecha de inhibición, debes calcular los 6 días desde el día antes de la fecha de corte que aparece en la boleta

IMPORTANTE

Si cliente ya fue inhibido y se vuelve a contactar por mismo motivo, infórmale que su pago aún no se ha regularizado ya que superó el plazo del recaudador, y que para poder escalar correctamente es necesario que nos envíe el comprobante de pago. NO se debe volver a ingresar una nueva inhibición sin tener el comprobante.

Para revisar comprobante debes validar que el número de cliente sea el mismo que la cuenta de facturación. Para realizar la inhibición (si cliente no ha tenido por mismo motivo) no es necesario pedir el comprobante de pago al cliente. En primera instancia:

Paso 2

2. Verifica si el pago está realizado dentro del plazo del recaudador.

Para esto:

1. Indaga **cuál fue el medio de pago** del cliente

2. Si el pago está **dentro del plazo de aplicación**, informa al cliente:

"Sr(a) XXX el pago realizado por el recaudador XXX tiene un tiempo de aplicación de XX horas, por tanto está dentro del plazo. De todas formas, tenga la tranquilidad que su servicio no sufrirá cortes"

3. Si el pago está **fuera del plazo del recaudador**, explicar al cliente que para solucionar su inconveniente es necesario que envíe el comprobante de pago a tu correo corporativo para así escalarlo al equipo resolutor.

Si el cliente indica que no tiene el comprobante, indicarle que nos puede volver a contactar cuando tenga el comprobante.

Paso 3

Comprobante de pago recepcionado

Actividades	Fallas masivas	SS relacionadas	Seguimiento de auditoría	Notas	Archivos adjuntos	Servicio Técnico
-------------	----------------	-----------------	--------------------------	-------	-------------------	------------------

Cuenta de facturación:			Número de boleta:			Monto cancelado:		
Lugar de pago:			Lugar de pago (otros):					

4. Una vez recibido el comprobante, ingresa una solicitud de servicio y envía un mail

- CUENTA: Facturación
- TIPO: CuentaÁREA: Recaudación
- SUBÁREA: Pago no aplicado
- DESCRIPCIÓN: lugar y fecha de pago, monto pagado
 - Adjunta el comprobante de pago a la solicitud de servicio ingresada.
 - Completa además los campos obligatorios de la Solicitud:

Sólo en casos en que NO puedas ingresar el comprobante de pago en la solicitud de servicio, envía un mail:

- DESTINATARIO: bpovtr@evertecinc.com y escalamiento.recaudacion@vtr.cl
- ASUNTO: ESCALAMIENTO PNA ANDES N° SS/N° CUENTA CLIENTE/RUT CLIENTE
- CUERPO DE CORREO: Rut del cliente// Cuenta de facturación// Monto pagado//Fecha de pago//lugar de pago//N° de SS ingresada

Informa al cliente que su caso fue escalado y cuál será el tiempo de respuesta:

Con Inhibición:

"Sr(a) XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 6 días hábiles. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado"

Sin inhibición:

"Sr(a) XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará antes del vencimiento de su boleta. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado"

NO OLVIDES REGISTRAR TU ATENCIÓN

ESCALA

PASO 1 —

Si el pago aún no se refleja en la cuenta y el plazo entregado no se cumplió, realiza los siguientes pasos:

1. Confirma si la solicitud de servicio de pago no aplicado fue ingresada y su estado

- **Solicitud no fue ingresada** -> Deberás realizar todo el proceso anteriormente descrito
- **Solicitud finalizada** -> Revisa el cierre de la actividad. Si la Solicitud no fue gestionada o finalizada sin gestión y el pago continúa sin aplicarse envía un mail:

- DESTINATARIO: escalamiento.recaudacion@vtr.cl con copia a bpovtr@evertecinc.com
- ASUNTO: PNA NO RESUELTO// N° SS/N° CUENTA // RUT CLIENTE
- CUERPO DE CORREO: Rut del cliente// Cuenta de facturación// Monto pagado//Fecha de pago//lugar de pago//N° de SS ingresada

Solicitudes de servicio					
Estado	N° de SS	N° de reclamo	Usuario creador	Tipo	Área
Abierta	1-201458928282		LCRUZS	Cuenta	Recaudación

*Imagen de referencia de solicitud ingresada

PASO 2 —

2. Verifica el estado de los servicios; si estos se encuentran suspendidos o próximos a suspenderse (en los próximos 6 días) ingresa una Inhibición de cobranza, calculando los 6 días desde el día antes de la fecha de corte que aparece en la boleta.

Si el cliente nos vuelve a contactar porque el escalamiento anterior no fue respondido, envía nuevamente un mail, pero esta vez a otro destinatario:

- DESTINATARIO: escalamiento.recaudacion@vtr.cl con copia a margarita.henriquez@clarochile.cl; claudio.palma@clarochile.cl; bpovtr@evertecinc.com; Alejandra.TorresSalgado@clarovtr.cl
- ASUNTO: PNA NO RESUELTO// N° SS/N° CUENTA // RUT CLIENTE
- CUERPO DE CORREO: Rut del cliente// Cuenta de facturación// Monto pagado//Fecha de pago//lugar de pago//N° de SS ingresada

Informa al cliente que su caso fue escalado y cuál será el tiempo de respuesta:

Con Inhibición:

"Sr(a) XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 6 días hábiles. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado"

Sin inhibición:

"Sr(a) XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará antes del vencimiento de su boleta. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado"

CLIENTE CON PAC PAT RECLAMA POR PAGO NO APLICADO debes guiarte por la publicación [PAGO AUTOMÁTICO \(PAC -PAT\)](#).

REVERSA DE PAGOS

PAGOS —

Pagos en efectivo

Las reversas de pago en efectivo pueden ocurrir cuando el pago es correctamente recepcionado por recaudadores externos pero el sistema no los reconoce y asigna a la cuenta.

Para gestionar este tipo de casos, debes apoyarte con la sección **"PAGO NO APLICADO"**.

Pagos con tarjetas (en transbank o pago express de VTR)

Las reversas de pago pueden ocurrir porque el pago del cliente sufre un inconveniente y no es procesado con éxito. Se debe a dificultades de comunicación entre Transbank y VTR.

REVERSA —

¿Qué implica una reversa para el cliente?

Si el pago es reversado, el proceso se anula y el pago es devuelto a la cuenta bancaria o tarjeta de

crédito del cliente, pero la restitución de los fondos tarda **hasta 72 horas hábiles** luego de efectuado el pago.

- Como el pago no se concreta, VTR nunca recibe el pago y la deuda del cliente no es rebajada.
- El cliente debe pagar nuevamente los servicios de VTR

Ejemplo:

Reversa aplicada el mismo día del pago

Fecha	Sucursal	N° Operación	Descripción	Cargos \$	Abonos \$
30/12/2019	STGO. PRINCIPAL	571867	VTR CONTINGENCIA PE	5.228	0
30/12/2019	STGO. PRINCIPAL	1163	COMPRA EN COMERCIO	0	5.228

QUÉ DEBE HACER EL CLIENTE

¿Qué debe hacer el cliente frente a una reversa Transbank?

Respecto al pago de su cuenta, el cliente debe volver a realizar el pago de su cuenta y una vez finalizado, debe validar que la deuda ya no figura en su cuenta o que haya recibido el comprobante de pago (voucher).

Respecto al pago reversado, el cliente debe validar que el pago o cargo efectuado fue restituido en su cuenta corriente luego de 72 hrs hábiles. En caso de no encontrar el registro de un abono por el mismo valor que pagó, el cliente debe contactar a su banco para solicitar mayor información del pago.

DEBES SABER

INDAGA

GESTIÓN E INFORMA

Para clientes que pagaron a través de PAGO EXPRESS en VTR.COM y tuvieron este inconveniente, se les envía un correo en horario PM (15:00 aprox).

Emisor

informavtr@vtr.cl

Asunto

Hubo un problema con el pago de su boleto



DEBES SABER

INDAGA

GESTIÓN E INFORMA

- ¿Cuándo realizó el pago?
- ¿A través de qué medio hizo el pago?
- ¿Ha revisado en su cartola si el monto pagado se devolvió?

DEBES SABER

INDAGA

GESTIÓN E INFORMA

Informa al cliente que su pago no fue procesado con éxito. Si se descontó monto en su cuenta, **la entidad recaudadora tiene 72 horas hábiles para hacer la devolución del dinero.**

INFORMA

No se descontó monto en la cuenta

"Sr. XXX el pago que usted realizó no fue procesado con éxito, es por esto que el saldo no fue descontado de su cuenta. Lo invitamos a pagar su boleta a través de VTR.COM."

Si se descontó monto en la cuenta

"Sr. XXX el pago que usted realizó no fue procesado con éxito. Debe esperar 72 horas hábiles para la devolución de su dinero. Si aún no tiene respuesta, debe contactarse directamente con su banco."



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

APLICACIONES DE STREAMING



PROCEDIMIENTO



Te informamos que DISNEY ha anunciado que comenzará a tomar medidas para evitar que se comparta la cuenta en más de un hogar. Revisa el mail enviado [AQUÍ](#)

Ante consultas de nuestros clientes informa que la fecha donde aplicarían estos cambios sería el 11 de Noviembre y que al momento no tenemos mayores detalles para entregar.

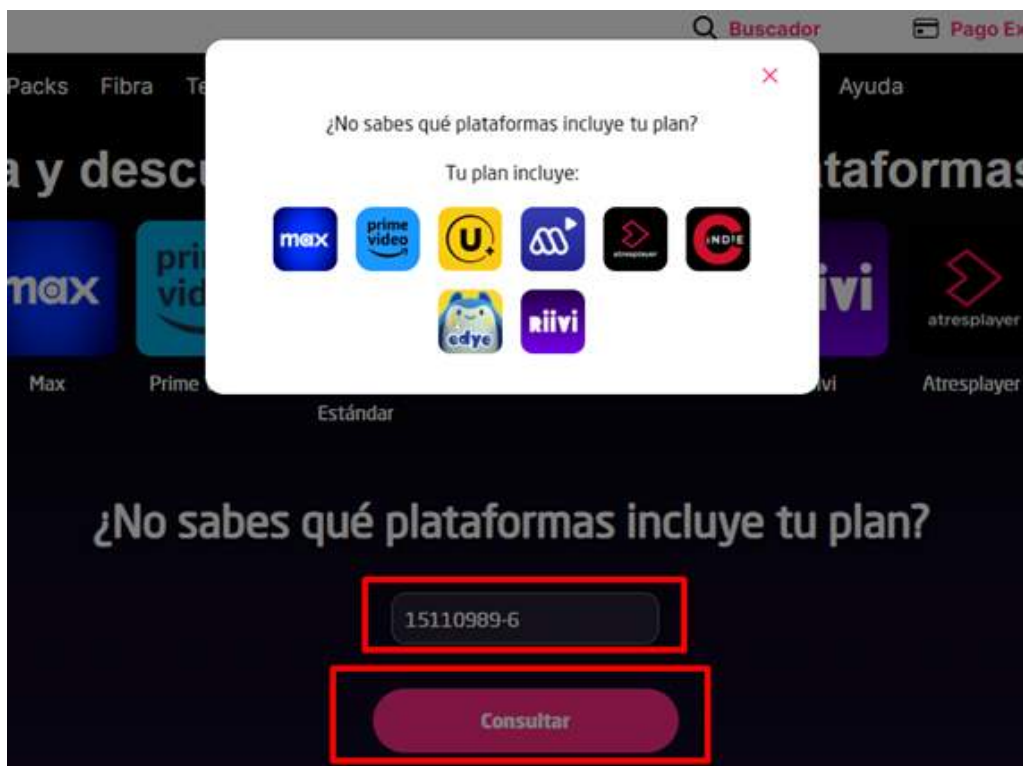
RECUERDA AL CLIENTE QUE DEBE TENER UNA CUENTA DE GOOGLE ASOCIADA A SU DBOX SMART. EN CASO QUE NO DISPONGA DE ELLA, DEBES INFORMAR QUE DEBE GESTIONAR SU CREACIÓN DE MANERA PRIVADA, CON EL FIN DE RESGURARDAR SUS DATOS PERSONALES.

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****IMPORTANTE:**

En caso que el cliente no conozca las plataformas de streaming incluidas en su plan, guíalo hasta <https://vtr.com/streaming>, con la finalidad que digite su RUT, para luego presionar en Consultar, esto entregara como resultado todas las aplicaciones que incluye su Plan.



DEBES SABER

IMPORTANTE

LOGIN DE APPS

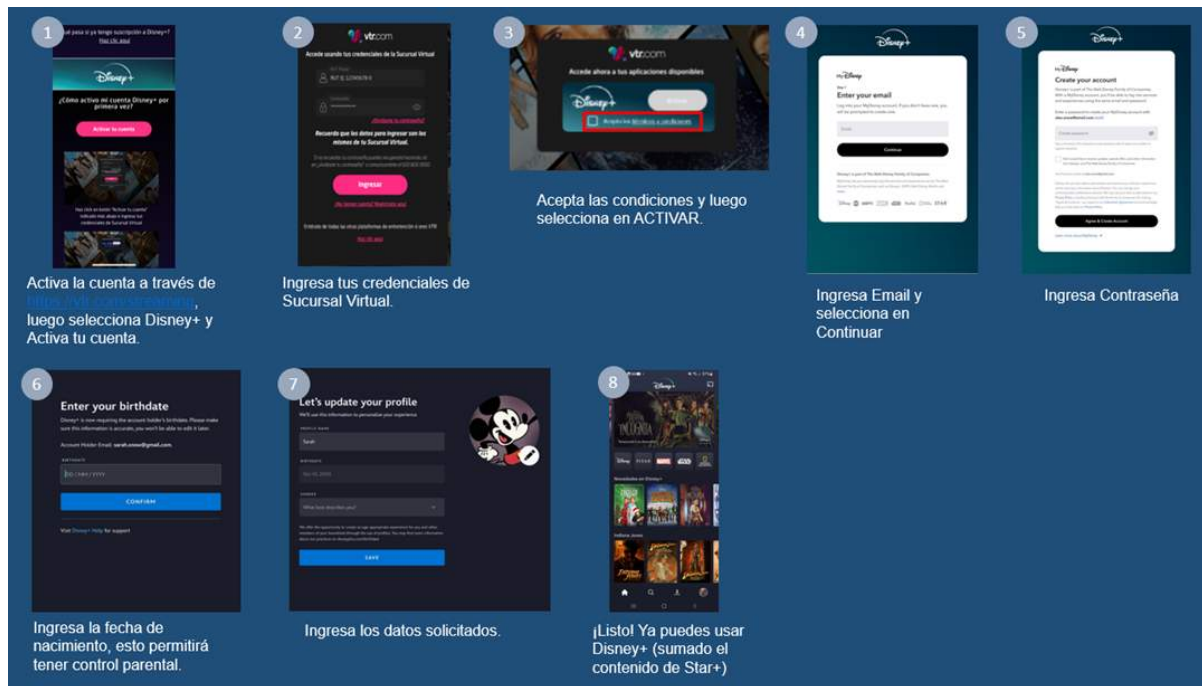
Nuestros clientes tienen varias alternativas de apoyo para el Login de las aplicaciones:

- 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**
- **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
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

APP 1

DISNEY +



A contar del 26 de junio, los deportes de ESPN y las películas y series de STAR+ estarán en Disney+. Es importante que consideres que no se modificará la forma de administrar la suscripción, por tanto, usuario y contraseña serán los mismos.

Si cliente pregunta informa lo siguiente:

“Sr (a)xxxxxx, le informo que por decisión de The Walt Disney company a contar del 26 de junio todo el deporte de ESPN, películas y series de Star+ estarán en un solo lugar, es importante que consideres que el avance de sus series y/o películas de Star+ no pasaran a Disney+.

Recuerda que para acceder a Disney+ debes seguir utilizando tus credenciales de inicio de sesión ya existentes.”

Informa al cliente que, para generar la activación de esta aplicación, debe dirigirse a <https://vtr.com/disneyplus>, y una vez registrado, estará listo para comenzar a disfrutar

del mejor contenido.

Adicionalmente, informa que podrá ver hasta en 4 pantallas de manera simultánea.

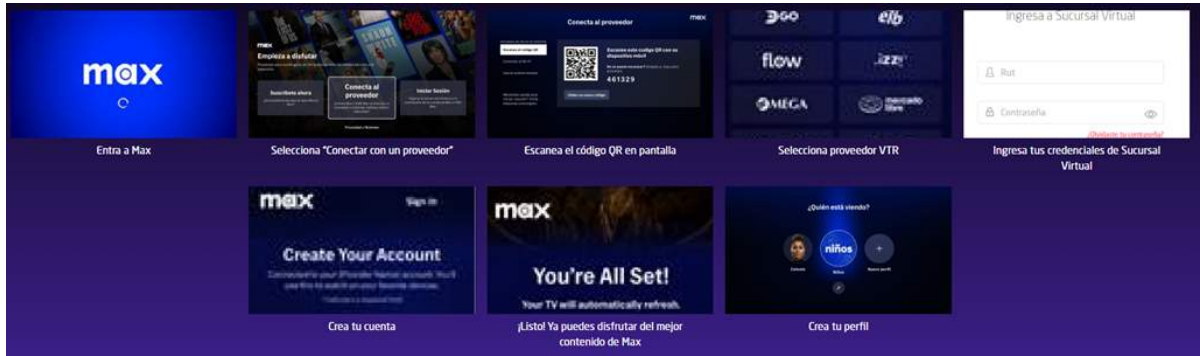
IMPORTANTE:

En caso que el cliente no pueda acceder a Disney+ a causa de, requerir suscribir a un plan de pago, debes dirigir al cliente para recuperar sus datos a través del chat en tiempo real con un representante de Disney+.

“Sr (a) xxxxxx, entendemos el inconveniente informado, usted debe dirigirse al centro de ayuda de Disney+ con la finalidad de corregir la situación de activación, lamentamos los inconvenientes que esto, le pueda causar”

APP 2

MAX



Max® es la plataforma de streaming de WarnerMedia en la que encontrarás el mejor entretenimiento, incluyendo los programas favoritos de los fanáticos de HBO, DC y Warner Bros. Además, nuevas experiencias infantiles con un amplio catálogo de contenido para niños de todas las edades y una selección cautivadora de producciones originales de talentos locales.

DEBES SABER

- Todos los clientes que tienen acceso a los canales y librerías de MAX independiente si son con retorno o sin retorno tendrán acceso a la aplicación.
- Página Web para acceder al contenido desde un PC o Mac <https://play.max.com>
- Puede reproducir hasta 3 pantallas de manera simultánea.
- En caso, que el cliente desconozca email y/o perfiles asociados a su cuenta MAX, dirigirlo hacia el [centro de ayuda](#) de la aplicación, con el fin, de generar los cambios necesarios:

"Sr (a) xxxxxx, entendemos el inconveniente informado, usted debe dirigirse al centro de ayuda de MAX con la finalidad de solicitar las actualizaciones de su email y/o perfiles, lamentamos los inconvenientes que esto, le pueda causar"

APP 3

PRIME VIDEO

Ingresa a <https://vtr.com/streaming>, selecciona en "Prime Video" y luego "Activar tu cuenta"

Ingresa tus credenciales de Sucursal Virtual

Selecciona en "Acepto los términos y condiciones" y luego ACTIVAR

Ingresa los datos requeridos (recomienda crear la cuenta con número de celular), luego selecciona en CONTINUAR

Ingresa el Código enviado a tu correo electrónico o número de teléfono

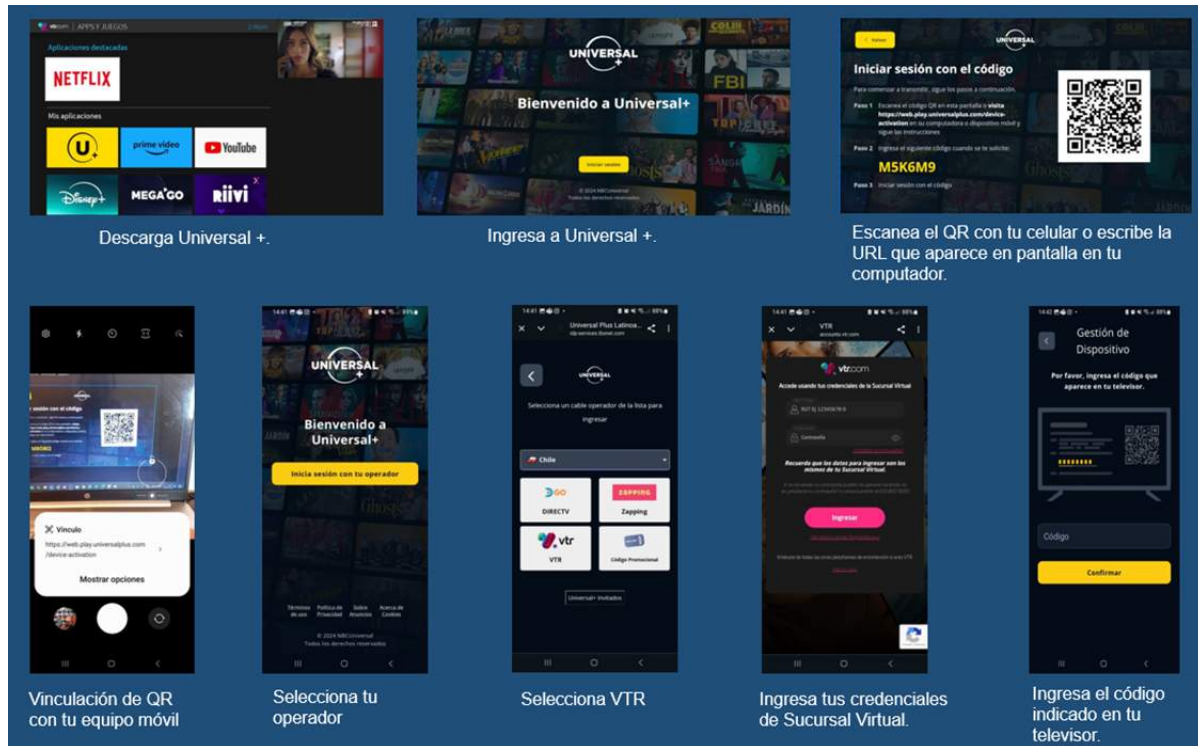
¡Listo! Tu cuenta quedó vinculada. Haz clic en "míralo ahora con prime video"

Recuérdale al cliente que estos pasos son para activar tu cuenta por primera vez, recomienda hacerlo desde el computador y una vez que tengas tus credenciales creadas, ir a tu Smart tv o app Mobile e insertarla.

En la imagen de ejemplo Asociación de cuenta desde la web

APP 4

UNIVERSAL +



Universal + Estándar es la nueva versión con publicidad de Universal+, la cual ahora está disponible para los suscriptores de VTR. Los usuarios pueden disfrutar de miles de horas de programas y películas populares, contenido original de NBC Universal y otros estudios con cortes comerciales limitados.

Considera que puede ser activado hasta en 5 dispositivos diferentes, es decir, sólo puede tener la sesión abierta en 5 dispositivos a la vez.

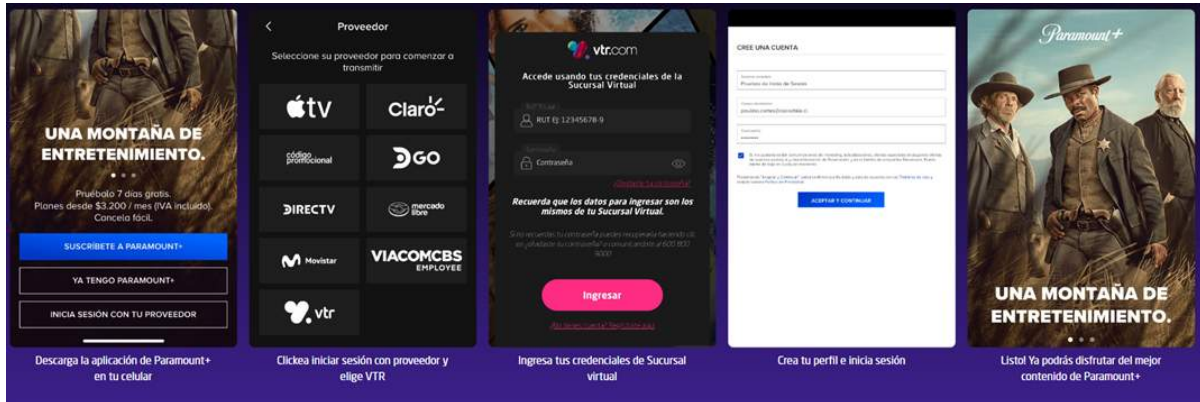
Si cliente pregunta informa lo siguiente:

"Sr (a)xxxxxx, Lamentamos informar que, por decisión comercial, usted comenzara a ver publicidad en su programación habitual, esta publicidad es aleatoria en el transcurso de su película o serie, y su duración es de un máximo de 5 minutos sin omisión, una vez más lamentamos los inconvenientes que le podría causar."

En caso que cliente consulte, sobre la versión de Universal+ que tiene disponible, apóyate pinchando [aquí](#).

APP 5

PARAMOUNT +



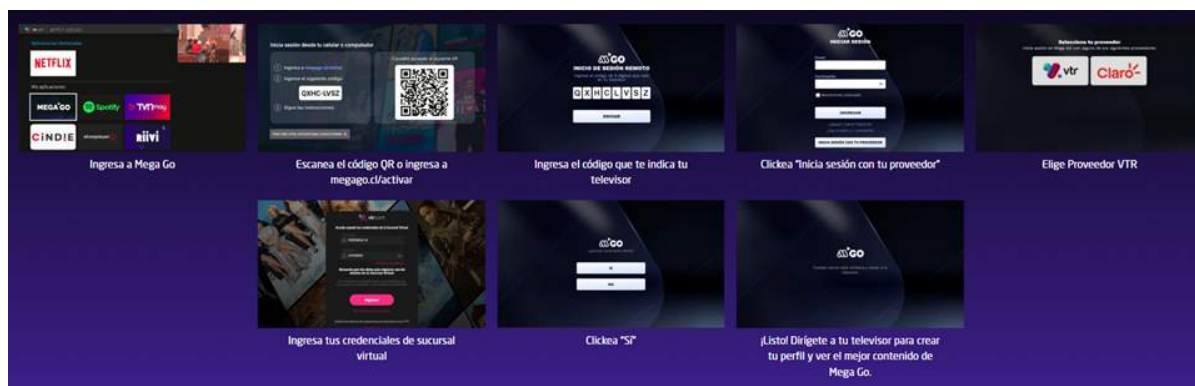
Recuerda que esta plataforma ya no se encuentra disponible dentro de los pack que incluyen televisión.

Informa al cliente, que Paramount+ le permite hacer streaming en 2 dispositivos a la vez.

PARA DESCARGAR DESDE LA APP, sigue los pasos indicados en la imagen.

APP 6

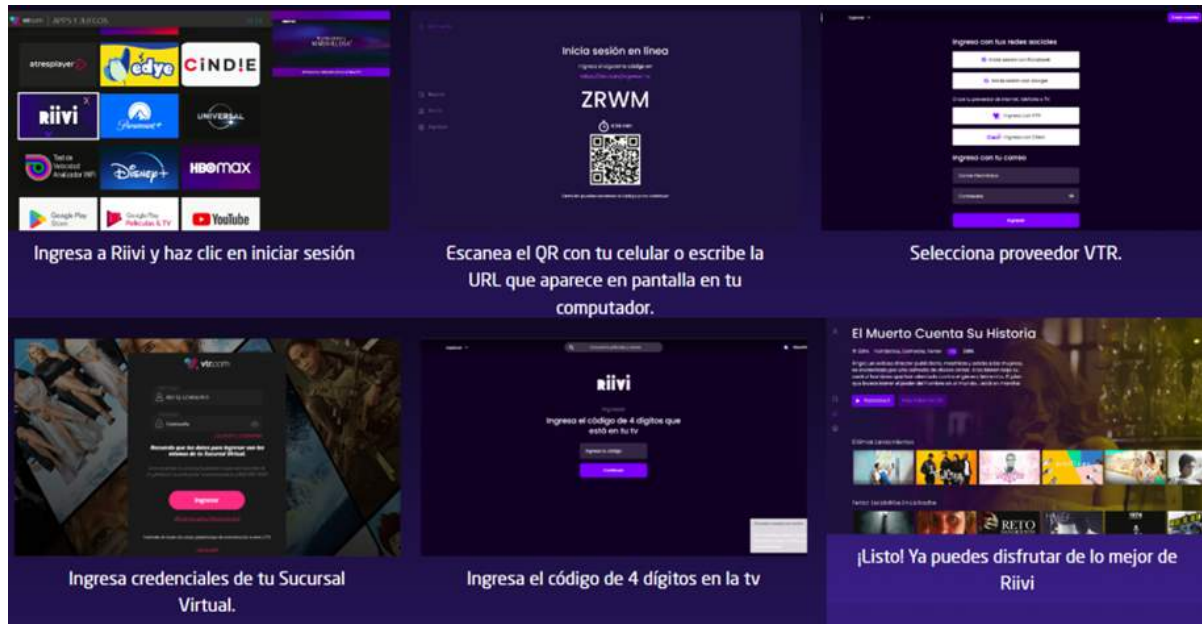
MEGA GO



Informa al cliente, que MegaGo le permite usar hasta 5 pantallas simultáneas.

APP 7

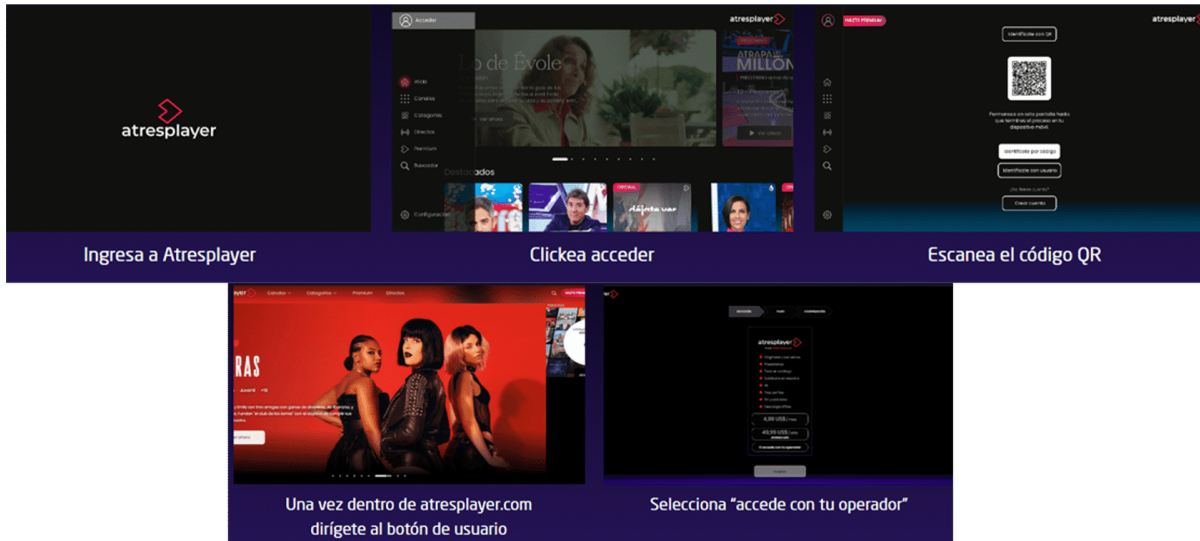
RIIVI



- Solo disponible en DBOX SMART y WEB.
- No disponible para sistema operativo iOS.
- Informa al cliente, que RIIVI le permite usar hasta 3 pantallas simultáneas.

APP 8

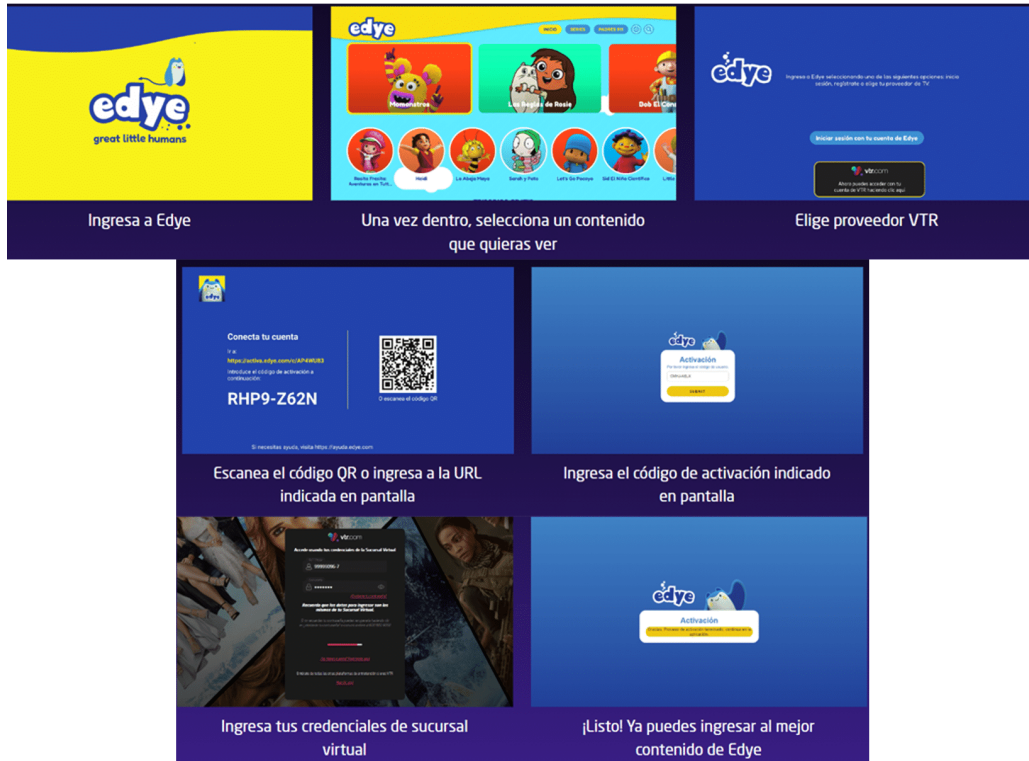
ATRESPlayer



- Solo disponible en DBOX SMART y WEB.
- Informa al cliente, que ATRESPlayer le permite usar hasta 3 pantallas simultáneas.

APP 9

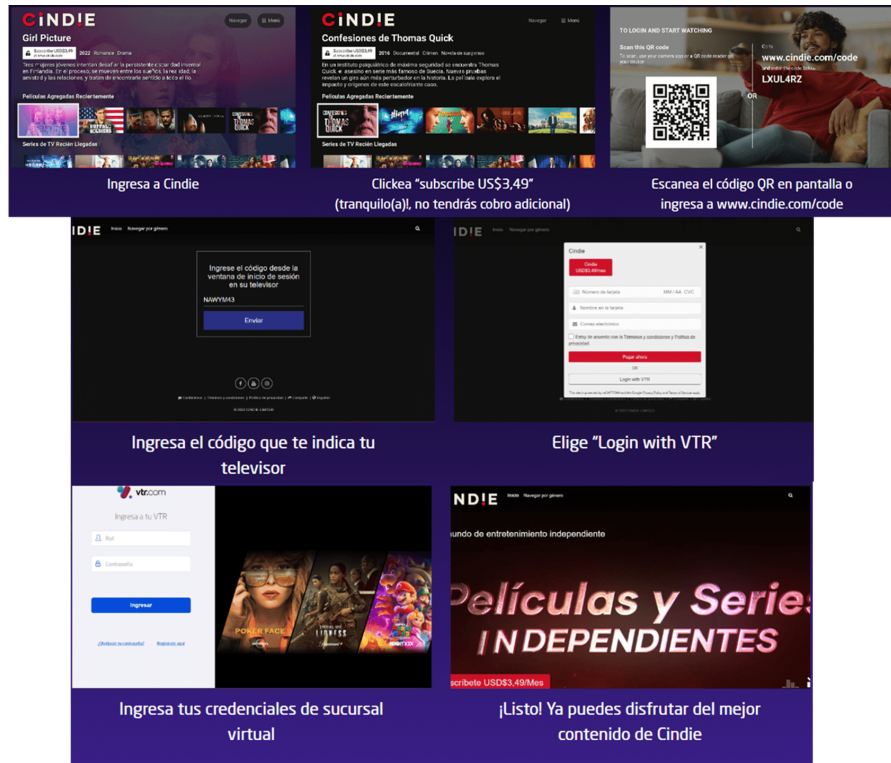
EDYE



- Solo disponible en DBOX SMART y WEB.
- Informa al cliente, que con EDYE podrá disfrutar de su contenido hasta en 5 dispositivos simultáneamente.

APP 10

CINDIE



Informa al cliente que CINDIE le permite usar hasta 3 pantallas simultáneas

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

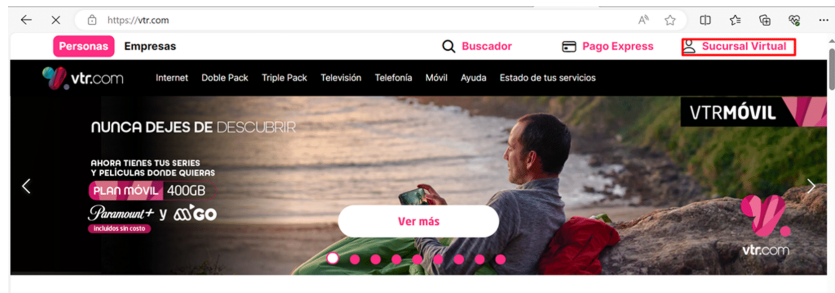
1. Consulta al cliente si tiene usuario y contraseña para ingresar a la sucursal virtual, en vtr.com

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 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:

"xxxxx, te informo que derivaremos a un especialista a tu domicilio, el cual colaborará en la gestión solo para este efecto. Recuerda, no entregar usuario ni contraseñas dado que son de uso confidencial, además dejamos en claro que no podemos intervenir tu cuenta, aunque con mucho gusto te 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

Lección 3 de 6

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

La aplicaciones de streaming solo se encuentran en los planes de televisión . Esta afirmación es:

☐

Falsa

☐

Verdadera

SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES D-BOX SMART



INCONVENIENTES D-BOX SMART

CONTEXTO

La gestión de inconvenientes con el d-BOX Smart corresponde a una serie de pruebas y revisiones las cuales ayudaran a realizar un diagnóstico exhaustivo del caso. En esta edición del desafío conoceremos algunos errores que el cliente puede presentar

DEBES SABER

- La red **FTTH** sólo es **compatible con DBOX SMART**
- La red **HFC** es compatible con **Dbox Smart y con otros modelos de Dbox**, por ejemplo HD, PRO, SD, entre otros.
- Si generas una **vista técnica** debes 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 cómo ver el tipo de red del cliente puedes revisar [VER TIPO DE RED FTTH O HFC](#)
- Recuerda que el **Dbox Smart funciona a través de internet** y sólo conectado a internet hogar VTR (NO ES COMPATIBLE CON OTRAS COMPAÑÍAS)
- Esta atención se puede dar a **Titular o usuario**, con excepción de la entrega del **PIN Compras/Parental y saldo VOD que se debe dar solo al titular de la cuenta.**
- Por defecto el **Pin del d-BOX SMART es 9999.**
- 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 equipo.
- **Contenido lineal:** Programación de televisión en vivo.
- **Contenido no lineal:** Programación de VTR+ o Replay.

IMPORTANTE

Estos **clientes podrán ser identificados en el Workspace** a través de la información adicional como **“Cliente OFT IPTV/FTTH”**.

INCONVENIENTES D-BOX SMART

REVISAR SERVICIO DE INTERNET

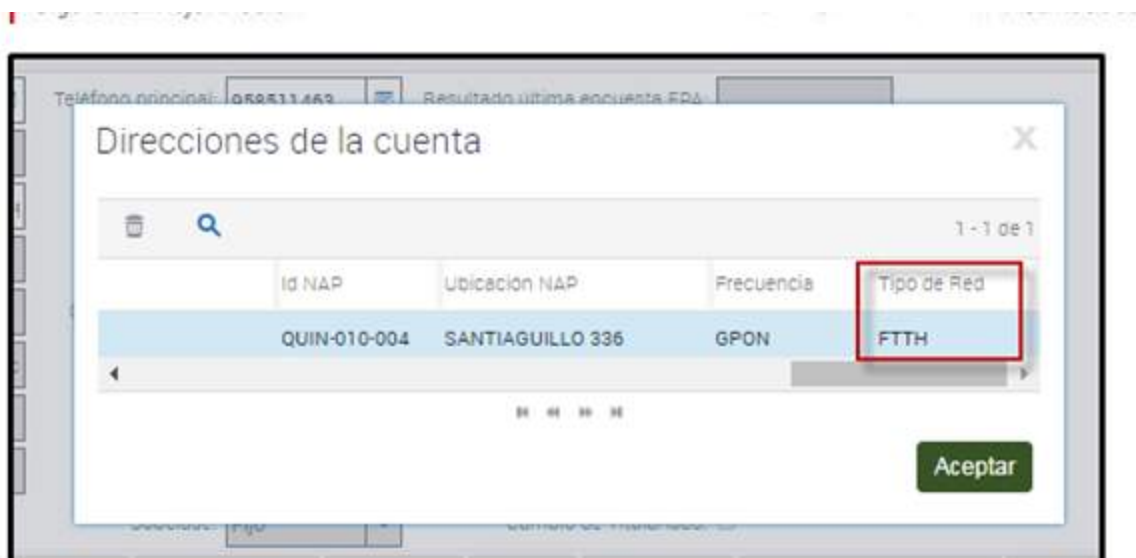
IDENTIFICAR TIPO DE RED

1. Identificar qué **tipo de red** posee el cliente. [VER TIPO DE RED FTTH O HFC](#)
2. Dependiendo del **tipo de RED** deberás realizar todos los pasos hasta el **PASO 6** de la publicación **Inconvenientes de internet**.

Cuando llegues al paso PASO 6, has la revisión hasta el paso de verificar la compatibilidad del cable modem (HFC) u ONT (FTTH) con la velocidad contratada.

[INCONVENIENTES INTERNET - 7 PASOS](#)

[INCONVENIENTES INTERNET RED FTTH - 7 PASOS](#)



IP DBOX SMART

Solicita al cliente la **IP de su Dbox Smart**, para obtenerla indicar al cliente realizar los siguientes pasos:

Ingresa a BEC para ver la IP

1. En Smart Wifi lo pegamos en el buscador e ingresamos en la opción **"DISPOSITIVOS"**
2. Buscamos la **IP del Dbox Smart** que estamos revisando en las conexiones del Modem puedes verificar con Smart WIFI el método de conexión:

- Wifi
- Extensor Wifi
- Conexión por Cable en la sección "Dispositivos No Wifi" (al final de la pagina)

Si no se encuentra el dispositivo dentro de estas conexiones, significa que no está conectado en la red VTR. Consultamos si cliente está en su domicilio, si esta deberás guiarlo para conectarlo a la red VTR Wifi te puedes apoyar en el acordeón CONECTAR DBOX SMART A WIFI de la publicación en Clave.

Id de Línea: 48:D3:43:3D:45:E3 ✔ Conectado La última s

Filtro ☒ Conectados ☐ Desconectados ☐ Todos Ver exp

Tipo	Nombre	Interfaz	SSID	RSSI	Estado
COMMSCOPE TG2492LG-NA (...3D:45:E3)					Conectado
HubTV		5GHz	VTR-4525492	-62	Conectado
Sercomm RP324 (...A5010364)		Cable			Conectado
ANDROID		2.4GHz	LIB-9746069	-74	Conectado
HubTV		5GHz	LIB-9746069	-59	Conectado

HubTV

Visión General

Estado ✔ Conectado

Tipo SetTop_Box

Nombre HubTV

Fabricante AMPAK

Modelo N/A

Versión SO N/A

Interfaz 5GHz

SSID LIB-9746069

Canal 149 (80 Mhz)

Modo Max. 802.11ac

Intensidad señal -59 dBm

Dirección IP 192.168.0.8

Dirección MAC D4:1243:F1:3F:E2

Interfaces

2.4GHz

SSID LIB-9746069

Canal 1 (20 Mhz)

Velocidad max. medida N/A

Tráfico (Bajada) N/A

Tráfico (Subida) N/A

Latencia N/A

Modo Max. 802.11n

5GHz ✔ Conectado

SSID LIB-9746069

Canal 149 (80 Mhz)

Velocidad max. medida 494.19 Mbps

Tráfico (Bajada) 14.86 MB (feb 16)

Tráfico (Subida) 7.25 MB (feb 16)

Latencia 2 ms (feb 16)

Modo Max. 802.11ac

DBOX CONECTADO POR CABLE

- Solicitar al cliente **revisar estado y conexión del cable RJ45** (cable de RED) entre el d-box y el Cable Modem o Gateway según el tipo de red.
- Si **no está bien conectado**, solicitar al cliente conectarlo correctamente
- Si **está bien conectado y 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.

- Tipo: Televisión
- Área: Reparación técnica
- Sub Área: Sin Señal

Si el inconveniente continua, orientar a cliente conectar el Dbox a Wifi

CONECTAR DBOX SMART A WIFI

1. Ir al menú principal de la caja, seleccionar la opción Menú Ajustes y luego "Configuración del dispositivo"
 2. Agregar el PIN parental
 3. Revisar redes disponibles y seleccionar red VTR para conectarse a internet del domicilio, ingresando la contraseña correspondiente.
- NO conectar a una red Guest (de invitados) que tienen habilitados algunos gateway.



DBOX CONECTADO POR WIFI

1. Revisar si las bandas Wifi que posee el cliente están separadas:

- Si están unificadas avanzamos al paso 2.
- Si están separadas recomendar al cliente unificar las bandas aplicando los siguientes pasos:
 - Para unificarlas entramos a “administrar credenciales”
 - El concepto “Diferente SSID por Banda” debe estar deshabilitado. Si está habilitado, se debe deshabilitar al realizar esta acción nos solicitará ingresar nuevamente una password, puede ser la misma anterior o una nueva y luego para finalizar presionar “Aplicar”.
 - Si se deshabilita, se debe informar al cliente, que debe reconectar sus d-box con la nueva password.

2. Identificar el Dbox Smart con su IP en la lista de dispositivos

3. Revisar en “Tiempo real”, parámetros de “Velocidad” en Lista de Dispositivos Conectados, si el parámetro de velocidad del Dbox Smart es mayor o menor a 100

4. Si los niveles de velocidad son < 100 continua la revisión en el paso 5.8 con la revisión del RSSI.

5. Si los niveles son ≥ 100 revisar niveles históricos, para ello se debe seleccionar el Dbox Smart identificado y revisar el gráfico Capacidad de dispositivos

- **IMPORTANTE:** El dato que se debe mirar, son los 2 primeros dígitos para saber si el dispositivo se registra ≥ 100 megas

6. Si al menos 2 de 3 días, la conexión del dispositivo es ≥ 100 se debe realizar Reboot del Dbox Smart desde BEC, caso contrario avanzar al punto 8.

7. Verificar con el cliente si persiste el problema, si es así le consultamos el código de error para revisar el problema en particular.

8. Revisar que el Dbox está conectado a la red 2,4 Ghz o 5 Ghz (ver en columna Interfaz

9. Si el Dbox Smart se encuentra conectado a la red 2.4 Ghz realizamos un Reboot al dispositivo desde BEC. En caso que el equipo esté conectado a la red 5 Ghz debes continuar las revisiones en el paso 13.

10. Actualizamos el Smart Wifi portal en el botón “Tiempo Real” y confirmamos que se conecte a la red 5 Ghz, en caso contrario recomendamos al cliente conectar un extensor de Wifi.

11. Si el cliente Acepta el extensor adicional, se debe ingresar Extensor con oferta de instalación gratis y mensualidad 50%. Si tienes dudas de cómo realizarlo te puedes apoyar en la publicación [VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO \(SVA\) FIJOS](#)

12. Si está conectado a la red 5 Ghz consultamos al cliente si persisten los inconvenientes puedes revisar el error específico en esta misma publicación en Errores D-box Smart.

13. Si cliente no está conectado a la banda 2,4 Ghz revisar niveles RSSI si estos son < -70 sugerir también la instalación de extensor Wifi

14. Si los niveles de RSSI ≥ -70 revisar el histórico en Smart Wifi Portal, para eso debes identificar el dispositivo y la línea que lo representa en el gráfico, y luego con el cursor ubicarse en cada punto máximo por día/hora y revisar el parámetro de RSSI (Cobertura que indica)

15. Si al menos 2 a 3 días los niveles Históricos de RSSI son ≥ -70 realiza un Reboot desde BEC al dbx, de persistir los inconvenientes revisar los Errores Dbox Smart y realizar el proceso según corresponda.

16. En caso que los niveles Históricos de RSSI fueran de < -70 sugerir la instalación de un extensor wifi

EXTENSOR SMART PLUG —

1. Para revisión de conexiones de extensor wifi y autoinstalación dependiendo del tipo de red HFC o FTTH, revisa el apartado de Extensor Smart Plug de las publicaciones de clave. revisa paso 1 y 2 en apartado EXTENSOR SMART PLUG en las siguientes publicaciones según corresponda al tipo de red de cliente.

[INCONVENIENTES INTERNET RED FTTH - 7 PASOS](#)

[INCONVENIENTES INTERNET - 7 PASOS](#)

2. identificar el Dbox Smart con su IP en la lista de dispositivo

3. Revisar en "Tiempo real", parámetros de "Velocidad" en Lista de Dispositivos Conectados, si el parámetro de velocidad del Dbox Smart es mayor o menor a 100

4. Si los niveles de velocidad son < 100 continua la revisión en el paso 8 con la revisión del RSSI.

5. Si los niveles son ≥ 100 revisar niveles históricos, para ello se debe seleccionar el Dbox Smart identificado y revisar el gráfico Capacidad de dispositivos

- **IMPORTANTE:** El dato que se debe mirar, son los 2 primeros dígitos para saber si el dispositivo se registra ≥ 100 megas

6. Si al menos 2 de 3 días, la conexión del dispositivo es ≥ 100 se debe realizar Reboot del Dbox Smart desde BEC, caso contrario avanzar al punto 7

7. Verificar con el cliente si persiste el problema, si es así le consultamos el código de error para revisar el problema en particular.

- 8.** Revisar que el Dbox está conectado a la red 2,4 Ghz o 5 Ghz (ver en columna Interfaz)
Si está conectado a la red 5 Ghz debes continuar la revisión en el paso 12
- 9.** Si el Dbox Smart se encuentra conectado a la red 2.4 Ghz realizamos un Reboot al dispositivo desde BEC.
- 10.** Actualizamos el Smart Wifi portal en el botón "Tiempo Real" y confirmamos que se conecte a la red 5 Ghz, en caso contrario recomendamos al cliente conectar un extensor de Wifi.
- 11.** Si el cliente Acepta el extensor adicional, se debe ingresar Extensor con oferta de instalación gratis y mensualidad 50%. Si tienes dudas de cómo realizarlo te puedes apoyar en la publicación VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO (SVA) FIJOS
- 12.** Si está conectado a la red 5 Ghz consultamos al cliente si persisten los inconvenientes puedes revisar el error específico en esta misma publicación en Errores D-box Smart.
- 13.** Si cliente no está conectado a la banda 2,4 Ghz revisar niveles RSSI si estos son < -70 sugerir también la instalación de extensor Wifi
- 14.** Si los niveles de RSSI ≥ -70 revisar el histórico en Smart Wifi Portal, para eso debes identificar el dispositivo y la línea que lo representa en el gráfico, y luego con el cursor ubicarse en cada punto máximo por día/hora y revisar el parámetro de RSSI (Cobertura que indica)
- 15.** Si al menos 2 a 3 días los niveles Históricos de RSSI son ≥ -70 realiza un Reboot desde BEC al dbox, de persistir los inconvenientes revisar los Errores Dbox Smart y realizar el proceso según corresponda.
- 16.** En caso que los niveles Históricos de RSSI fueran de < -70 sugerir la instalación de un extensor wifi

ERRORES D-BOX SMART

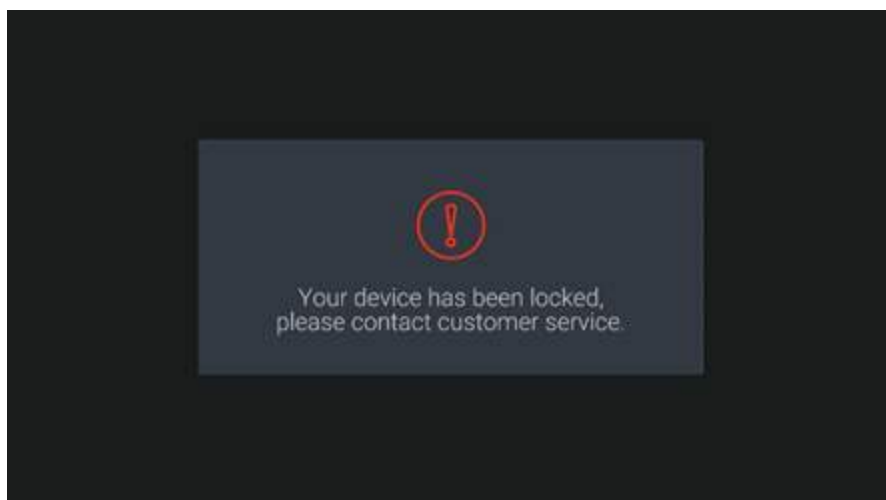
IMPORTANTE

Todos los errores se deben informar con el **símbolo #**.

MENSAJE PANTALLA BLOQUEADA

Cliente llama porque que alguno de sus decodificadores aparece mensaje pantalla bloqueada

- Revisa la publicación [MENSAJE DE BLOQUEO DBOX SMART](#)



V227 - CONTENIDO NO DISPONIBLE

Contexto del error: Error al intentar reproducir contenido en Replay debido a que no encuentra la grabación o esta quedo con falla.

Falla del cliente: Aparece al cliente el error en pantalla V227

1. Preguntar a cliente cuál es el contenido con inconvenientes, se debe identificar el Canal, programa, fecha y hora que intenta reproducir.
2. Pedir al cliente hacer la prueba donde se tiene que dirigir a la señal de "Canal 13" e indicarle que pruebe el Replay.

¡IMPORTANTE!

El resultado del buen funcionamiento o no del Replay TV en la señal "Canal 13" debes informarlo cuando escalas al BO.

3. Escalar inconveniente a BO a través de Web de escalamiento con los siguientes datos:
Completar los campos seleccionables: Proveedor, Plataforma, Localidad, nodo y subnodo.

- Rut cliente
- Localidad: Según cuenta de servicio

- Servicio: Dbox Smart
- Casuística: Dbox Smart seguimiento
- Resultado de prueba en señal de "Canal 13": Funciona o no funciona
- Observaciones: Incluir el error específico que le aparece al cliente en pantalla, más canal, el programa, fecha y hora que intenta reproducir. Ej.: Error #V227, canal 13, lugares que habla
- http://172.17.102.170/diferido/ingreso_konecta.php
- http://172.17.102.170/diferido/ingreso_atento.php

SCRIPT

"Sr(a) XXX, el error se debe a problemas con el contenido que intentas reproducir, por lo que procederemos a derivar su caso inmediatamente para ser resuelto a la brevedad posible. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar".

Registro de Atención		
Rut Cliente Ingrese Rut	Proveedor Seleccione una opción	Plataforma Seleccione una opción
Localidad Seleccione una opción	Nodo Ingrese Nodo	Subnodo Ingrese Subnodo
Servicio Dbox Smart	Casuística Dbox Smart seguimiento	
Observaciones 		

V548 - ERROR DRM NO SE PUEDE REPRODUCIR AHORA

1. **Indagar**, para saber si el problema es en un canal o en varios canales.

"Sr(a) XXX, nos podría informar en qué canal o canales tiene este error?"

2. Realizar Reboot

- Ingresar a BEC y seleccionar REEBOT en el decodificador que presenta el inconveniente.

Esta acción hará un reinicio remoto del decodificador (apagar y encender), y debería tardar en promedio 1 minuto y 30 segundos. Se debe esperar en línea.

- Debes confirmar con el cliente si la caja se está reiniciando, si no es así, solicitar al cliente desenchufar y volver a enchufar el decodificador.

3. Validar con cliente si problema persiste.

4. **Si problema persiste**, escalar inconveniente a BO a través de Web de escalamiento con los siguientes datos:

- Completar los campos seleccionables: Proveedor, Plataforma, Localidad, nodo y subnodo.
- Rut cliente
- Localidad: Según cuenta de servicio
- Servicio: Dbox Smart
- Casuística: Dbox Smart seguimiento
- Observaciones: Incluir el error específico que le aparece al cliente en pantalla. Ej.: Error #V548 + contexto de la falla del cliente + el canal o los canales afectados.
- http://172.17.102.170/diferido/ingreso_konecta.php
- http://172.17.102.170/diferido/ingreso_atento.php

INFORMA

"Sr(a) XXX, el inconveniente reportado debe ser atendido por el área especialista, por lo que procederemos a derivar su caso inmediatamente para ser resuelto a la brevedad posible. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar".

Estado Set Top box	 - Conectado a la Red
Marca - Modelo	SEI Robotics - eSTREAM4K2x2
Nº de Serie	E22CGR204716317
MAC Address	
Tipo	d-BOX Smart II
Tecnología	ALTA
Reboot	
Reset Pin	

V479-V511 EL DISPOSITIVO NO ESTÁ AUTORIZADO

Contexto del error: Es un inconveniente puntual de un cliente que impacta la reproducción de un contenido lineal

Falla del cliente: Aparece al cliente el error en pantalla V479 o V511

1. Solicita al cliente **la serie del Dbox Smart** con inconvenientes
2. Una vez obtenido, **ingresa a BEC y revisa si el N° de serie es el mismo** indicado en BEC.
3. **Si es diferente**, ingresa una solicitud de servicio de reparación técnica

- **Tipo:** Televisión
- **Área:** Reparación técnica
- **Subárea:** Dbox no enciende
- **DESCRIPCIÓN:** Descuadratura de material

Informa

"Sr(a) XXX, El inconveniente reportado requiere una visita técnica para reparar en terreno el servicio de televisión. Procederé a ingresar la visita técnica".

Adicionalmente informa el siguiente script si acepta visita:

"Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta 1 hora y media."

4. Si el **n° de serie coincide**, realiza un **reset Refresh** "Refresh Programación Todas las Plataformas"

5. Luego, **debes realizar un REEBOT**. Ingresa a BEC y seleccionar REEBOT en el decodificador que presenta el inconveniente

- Esta acción hará un reinicio remoto del decodificador (apagar y encender), y debería tardar en promedio 1 minuto y 30 segundos. Se debe esperar en línea.

6. Debes confirmar con el cliente **si la caja se está reiniciando**, si no es así, solicitar al cliente desenchufar y volver a enchufar el decodificador.

7. Confirma con el cliente **si ahora es posible reproducir el contenido**

8. En caso **que aún no pueda visualizar el contenido**, escala el inconveniente a BO a través de Web de escalamiento con los siguientes datos:

Completar los campos seleccionables: Proveedor, Plataforma, Localidad, nodo y subnodo.

o Rut cliente

o Localidad: Según cuenta de servicio

o Servicio: Dbox Smart

o Casuística: Dbox Smart seguimiento

o Observaciones: Incluir el error específico que le aparece al cliente en pantalla.

- http://172.17.102.170/diferido/ingreso_konecta.php

- http://172.17.102.170/diferido/ingreso_atento.php

SCRIPT

"Sr(a) XXX, el inconveniente reportado debe ser atendido por el área especialista, por lo que procederemos a derivar su caso inmediatamente para ser resuelto a la brevedad posible. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar".

V472 - NO SE PUEDE REPRODUCIR VIDEO —

Contexto del error: Es un inconveniente puntual de un cliente que impacta la reproducción de un contenido lineal y no lineal (VOD)

Falla del cliente: Aparece al cliente el error en pantalla V472

2. Ingresar a **BEC y seleccionar REEBOT** en el decodificador que presenta el inconveniente.

- Esta acción hará un reinicio remoto del decodificador (apagar y encender), y debería tardar en promedio 1 minuto y 30 segundos. Se debe esperar en línea.
- Debes confirmar con el cliente si la caja se está reiniciando, si no es así, solicitar al cliente desenchufar y volver a enchufar el decodificador.
- Confirma con el cliente si tiene señal de televisión. Si no tiene, generar una reparación técnica a terreno

INFORMA

"Sr(a) XXX, El inconveniente reportado requiere una visita técnica para reparar en terreno el servicio de televisión. Procederé a ingresar la visita técnica".

Adicionalmente informa el siguiente script si acepta visita:

"Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta 3 hora y media."

Se debe ingresar una solicitud de servicio con reparación técnica. Con los siguientes datos:

- TIPO: Televisión
- **ÁREA:** Reparación Técnica
- **SUBAREA:** Sin Señal
- **DESCRIPCIÓN:** Código de error, pruebas realizadas, información entregada

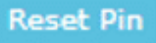
3. Si la **actividad de Reboot soluciona**, se debe:

INFORMA

Sr(a) XXX, confirmamos entonces que su servicio está funcionando correctamente. ¿Tiene alguna otra duda en que le pueda ayudar?

Despedida

Sr(a) XXX, le agradezco su tiempo, recuerde que mi nombre es XXX, que tenga buenos días/tardes.

Estado Set Top box	 - Conectado a la Red
Marca - Modelo	SEI Robotics - eSTREAM4K2x2
Nº de Serie	E22CGR204716317
MAC Address	
Tipo	d-BOX Smart II
Tecnología	ALTA
Reboot	
Reset Pin	

V635 / V636 (400-504) /V637/ V638/ V639 (400-504)/ V640 / V641/ V642 (400-504)/ V643 ERROR DE DESCARGA (ANTIGUO V549)

1. Realiza las **revisiones de internet** de este procedimiento
2. En **caso de no resolver, escalar inconveniente a BO** a través de Web de escalamiento con los siguientes datos:

- Completar los campos seleccionables: Proveedor, Plataforma, Localidad, nodo y subnodo.
- Rut cliente
- Localidad: Según cuenta de servicio
Servicio: Dbox Smart
- Casuística: Dbox Smart seguimiento
- Observaciones: Incluir el error específico que le aparece al cliente en pantalla. Ej.: Error #XXX + contexto de la falla del cliente

http://172.17.102.170/diferido/ingreso_konecta.php

http://172.17.102.170/diferido/ingreso_atento.php

INFORMA:

"Sr(a) XXX, El inconveniente reportado está siendo atendido por el área especialista ya que no es puntual con su servicio y afecta a más clientes, por lo que procederemos a derivar su caso inmediatamente para ser resuelto a la brevedad posible. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar".

Registro de Atención

Rut Cliente Ingrese Rut	Proveedor Seleccione una opción	Plataforma Seleccione una opción
Localidad Seleccione una opción	Nodo Ingrese Nodo	Subnodo Ingrese Subnodo
Servicio Dbox Smart	Casística Dbox Smart seguimiento	
Observaciones		

V207 - VOD_NAME NO AUTORIZADO

Contexto del error: Es un inconveniente puntual de un cliente que impacta la compra de contenido VOD pagado.

Falla del cliente: Aparece al cliente el error en pantalla V207

1. Ingresar a BEC para revisar el saldo que tiene el cliente.

- En caso que el saldo esté en \$0, o sea inferior al costo de la compra que desea hacer el cliente, realiza una recarga de saldo en el campo VOD Recarga de saldo Dbox Smart

IMPORTANTE

La recarga de saldo se realiza sólo con el titular de la cuenta.

Si soluciona:

INFORMA

Sr(a) XXX, confirmamos entonces que su servicio está funcionando correctamente. ¿Tiene alguna otra duda en que le pueda ayudar?

Despedida

Sr(a) XXX, le agradezco su tiempo, recuerde que mi nombre es XXX, que tenga buenos días/tardes.



C611/C612 ERROR DE CONEXIÓN

Contexto del error: No se pudo establecer una conexión de red al servicio TiVo (middleMind) o se cortó repentinamente.

Falla del cliente: En pantalla aparece el error: C611 o C612

1. Consulta al cliente cuál el Dbox que presenta el inconveniente y realiza nuevamente las revisiones del acordeón

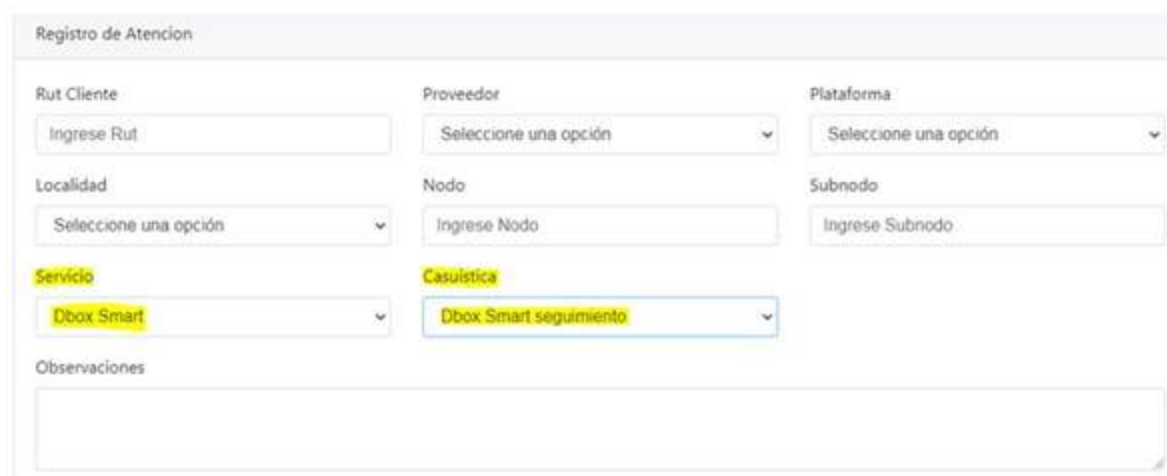
- Si problema persiste, escalar inconveniente a BO a través de Web de escalamiento con los siguientes datos:
 - Completar los campos seleccionables: Proveedor, Plataforma, Localidad, nodo y subnodo.
 - Rut cliente
 - Localidad: Según cuenta de servicio
 - Servicio: Dbox Smart
 - Casuística: Dbox Smart seguimiento
 - Observaciones: Incluir el error específico que le aparece al cliente en pantalla. Ej.: Error #C611 + contexto de la falla del cliente

http://172.17.102.170/diferido/ingreso_konecta.php

http://172.17.102.170/diferido/ingreso_atento.php

INFORMA:

“Sr(a) XXX, El inconveniente reportado está siendo atendido por el área especialista ya que no es puntual con su servicio y afecta a más clientes, por lo que procederemos a derivar su caso inmediatamente para ser resuelto a la brevedad posible. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar”.



Registro de Atención

Rut Cliente Ingrese Rut	Proveedor Seleccione una opción	Plataforma Seleccione una opción
Localidad Seleccione una opción	Nodo Ingrese Nodo	Subnodo Ingrese Subnodo
Servicio Dbox Smart	Casística Dbox Smart seguimiento	
Observaciones		

V932 AL V941 (ANTIGUO V425) - NO DESCARGA LISTA DE CANALES

Contexto del error: Es una inconveniente al descargar la lista de canales de televisión.

Falla del cliente: Aparece al cliente el error en pantalla V932 al V941

Realizar re-aprovisionamiento.

Si cliente tiene un d-box Smart se debe **realizar Refresh de paquetes para regularizar su servicio.**

1. Seleccionar equipo y luego presionar el botón **reset/refresh.**

2. En la ventana emergente seleccionar **opción de “Refresh Programación Todas las Plataformas”** y luego presionar “aceptar”.

3. Si la **actividad de Refresh es fallida**

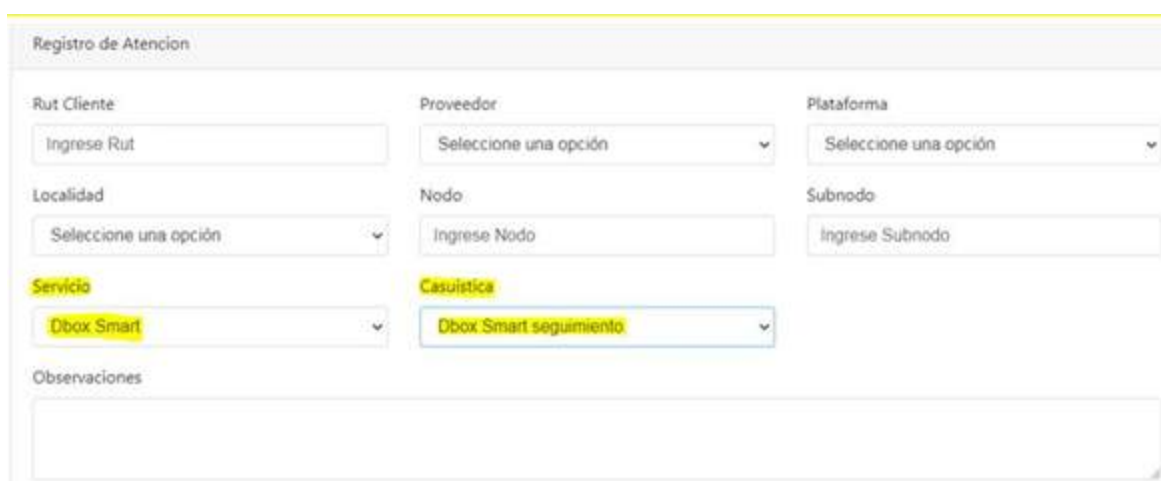
- Si la actividad de **Refresh es exitosa**, ahora el ejecutivo debe realizar un **Reboot desde BEC.** Para esto, ingresar a BEC y seleccionar REEBOT en el decodificador que presenta el inconveniente.
- Esta acción hará un reinicio remoto del decodificador (apagar y encender), y debería tardar en promedio 1 minuto y 30 segundos. Se debe esperar en línea.
- Debes confirmar con el cliente si la caja se está reiniciando, si no es así, solicitar al cliente desenchufar y volver a enchufar el decodificador.
- Confirma con el cliente si tiene señal de televisión. Si no tiene, generar una reparación técnica a terreno

Si la actividad de Reboot no soluciona el problema y la falla se mantiene **escala inconveniente a BO** a través de Web de escalamiento con los siguientes datos:

- Proveedor, Plataforma, Localidad, nodo y subnodo.
- Rut cliente
- Localidad: Según cuenta de servicio
- Servicio: Dbox Smart
- Casuística: Dbox Smart seguimiento
- Observaciones: Incluir el error específico que le aparece al cliente en pantalla. Ej.: Error #V411 + contexto de la falla del cliente + el canal afectado.

http://172.17.102.170/diferido/ingreso_konecta.php

http://172.17.102.170/diferido/ingreso_atento.php



Registro de Atención

Rut Cliente: Ingrese Rut	Proveedor: Seleccione una opción	Plataforma: Seleccione una opción
Localidad: Seleccione una opción	Nodo: Ingrese Nodo	Subnodo: Ingrese Subnodo
Servicio: Dbox Smart	Casuística: Dbox Smart seguimiento	
Observaciones: 		

V411 - CONTENIDO NO SE PUEDE REPRODUCIR AHORA

1. Realiza la revisión de Internet de esta misma publicación
2. Si el **inconveniente después de la revisión no se soluciona**, valida con el cliente si puede reproducir otros contenidos del mismo tipo del que no puede reproducir (por ejemplo, si el inconveniente es VOD, solicitar revisar otros contenidos VOD)
3. Si esos contenidos **se pueden reproducir realiza un Reboot desde BEC** y seleccionando REEBOT en el decodificador que presenta el inconveniente

- Esta acción hará un **reinicio remoto del decodificador** (apagar y encender), y debería tardar en promedio 1 minuto y 30 segundos. Se debe esperar en línea.

4. Confirma con el cliente **si la caja se está reiniciando**, si no es así, solicitar al cliente desenchufar y volver a enchufar el decodificador.

Si el inconveniente **no se soluciona o no puede reproducir los contenidos solicitados, escala inconveniente a BO** a través de Web de escalamiento con los siguientes datos:

- Proveedor, Plataforma, Localidad, nodo y subnodo.
- Rut cliente
- Localidad: Según cuenta de servicio
- Servicio: Dbox Smart
- Casuística: Dbox Smart seguimiento
- Observaciones: Incluir el error específico que le aparece al cliente en pantalla. Ej.: Error #V411 + contexto de la falla del cliente + el canal afectado.

http://172.17.102.170/diferido/ingreso_konecta.php

http://172.17.102.170/diferido/ingreso_atento.php

INFORMAR

"Sr(a) XXX, el inconveniente reportado debe ser atendido por el área especialista, por lo que procederemos a derivar su caso inmediatamente para ser resuelto a la brevedad posible. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar".

Estado Set Top box	 - Conectado a la Red
Marca - Modelo	SEI Robotics - eSTREAM4Kx2
Nº de Serie	E22CGR204716317
MAC Address	
Tipo	d-BOX Smart II
Tecnología	ALTA
Reboot	
Reset Pin	



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



Recuerda que para continuar, tienes que revisar los contenidos

REPARACIONES TÉCNICAS



ALCANCE

- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular del servicio, por un tercero o Usuario del servicio
- Aplica para clientes Residencial y Negocios. Ambos tienen los mismos bloques horario para 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](#)

DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA PRECONDICIONES
• Si corresponde ingresar Solicitud de Servicio para Visita técnica, previamente se debe revisar si existe FEN en BEC, para corroborar que el cliente no está con Falla Masiva. Si tiene FEN, debes informar al cliente: ◦ <i>"Sr(a) XXX, Actualmente existen inconvenientes en el funcionamiento de los servicios 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".</i> • Para casos reiterados, se debe ofrecer agenda a partir del día siguiente de la atención. Ejemplo: cliente se contacta hoy a las 10:00 AM ejecutivo puede ofrecer agenda desde mañana a las 10:00 AM (sujeto a disponibilidad del cliente y agenda en ANDES). • Para casos que no son reiterados recuerda siempre ofrecer la agenda más cercana, si al cliente no le acomoda, agendar de acuerdo a su disponibilidad. • Si se ingresa una visita a terreno, NO se debe indicar al cliente lo que el técnico hará, ya que es él quien define la mejor forma de solucionar el caso de acuerdo al diagnóstico realizado en el domicilio • Una Solicitud de Servicio con Reparación Técnica puede ser "Reagendada" a solicitud expresa del cliente. • Si a causa del inconveniente técnico, el cliente desea dejar un reclamo, se debe intentar dar solución en primer lugar con la atención o la solicitud de servicio respectiva. Una vez finalizado el procedimiento, se debe convertir la solicitud ingresada en reclamo si el cliente aún desea ingresarlo. • Siempre se debe respetar el agendamiento que entrega el sistema, procurando que sea lo antes posible. • Si ya existe una SS DE REPARACIÓN que se encuentra en estado ABIERTA, debe ser derivada al supervisor quien puede reagendarla, asignar a otro usuario y continuar con la actividad • El servicio Asistencia VTR está disponible únicamente para clientes Residenciales. La EXCEPCIÓN es para clientes que siendo residenciales tienen Asistencia VTR y luego migran su		

servicio a Negocios, ya que estos lo mantienen.

- De manera aleatoria en las visitas técnicas, **se están realizando revisiones por parte de un supervisor o auditor técnico** (de forma remota o presencial) a las distintas conexiones dentro del domicilio del cliente para asegurar el correcto funcionamiento de los servicios.
- **No se debe ingresar una reparación técnica si es que el cliente posee su servicio suspendido por morosidad o solicitó suspensión transitoria**
- **No se debe ingresar una reparación técnica, si el cliente ya posee otra reparación ingresada con anterioridad en la misma cuenta de servicio y que esta se encuentre en estado Abierta.**
- **CLIENTES NEGOCIOS**
 - Todos los clientes Negocios que poseen direcciones con la marca B2B poseen agenda de visita técnica AM/PM, es decir, si el cliente contacta en la mañana (TRAMO AM hasta las 14:00 hrs.) se le deberá agendar en el bloque PM del mismo día. O en caso contrario, si el cliente nos contacta en el bloque PM (Hasta las 23:59 hrs.), se deberá agendar la visita técnica AM del día siguiente

DEBES SABER

INDAGA

VERIFICA PRECONDICIONES

- ¿Qué servicio está presentando el inconveniente?
- ¿Desde cuándo presenta el inconveniente?
- ¿Ya solicitó esta reparación anteriormente?

DEBES SABER

INDAGA

VERIFICA PRECONDICIONES

IMPORTANTE:

¡TE RECORDAMOS QUE, LA ACTUALIZACIÓN DE DATOS PERMITIRÁ ENVIAR INFORMACIÓN SOBRE LA VISITA TÉCNICA YA PROGRAMADA!

1. **Validar los datos del cliente:** RUT, Dirección, numero de contacto, si necesitas actualizar o modificar los datos del cliente puedes revisar [Revisa el procedimiento de "MODIFICACIÓN DE DATOS"](#)

2. **Revisar que los servicios se encuentren ACTIVOS o SUSPENDIDOS.** Apóyate en la publicación [ESTADO DEL SERVICIO.](#)

- Si el servicio se encuentra **SUSPENDIDO** por mora, se debe informar al cliente que se podrá entregar soporte una vez que se regularice la cuenta y el servicio vuelva a estar activo.
- Si está suspendido voluntariamente, se debe esperar hasta la fecha de Reanudación acordada.

3. **Revisar si el cliente es un caso "reiterado".** Ir a actividades y revisar si dentro de los últimos 60 días, existe una actividad del tipo "REITERADO".

INGRESO DE REPARACIÓN TÉCNICA

INGRESO —

1.1. Seleccionar cuenta de servicio donde cliente tiene instalado los productos.
Corroborar que aparezcan los servicios en **"Productos instalados"**

1.2. En vista 360 pinchar pestaña **JERARQUIA DE CUENTAS** y dentro de panel JERAQUÍA DE CUENTAS pinchar el N° de la cuenta de "servicio" correspondiente al domicilio afectado.

1.3. Luego presionar pestaña **"SOLICITUDES DE SERVICIO"**

1.4. Una vez dentro del panel solicitudes de servicio presionar el **botón +**

1.5. En el casillero **"Activo"** seleccionar el servicio afectado

1.6. Escoger el TIPO de la solicitud de entre:

- Telefonía Fija
- Internet
- Cuenta
- Telefonía Móvil
- Reposición por Robo
- Televisión
- Carrier

1.7. En ÁREA seleccionar **REPARACIÓN TÉCNICA.**

1.8. En **SUBÁREA**, debe ser elegida según el **DIAGNOSTICO TÉCNICO** previamente realizado

1.9. En campo **"DESCRIPCIÓN"** completar con los siguientes datos:

- Inconveniente detectado
- Pruebas realizadas
- Información entregada
- Celular de contacto de quien recibirá el técnico en el domicilio
- Si posee Asistencia VTR

1.10. Una vez completados los campos, pinchar botón guardar

1.11. Automáticamente se desplegará el agendamiento disponible, en donde se debe coordinar con el cliente el día y el bloque horario de la visita.

- Si necesitas cancelar, se debe presionar el botón VOLVER para ir a la vista 360.
- Siempre revisar que la solicitud quede agendada. Si la solicitud de servicios queda con el agendamiento pendiente, esto será notificado a través de una "ALARMA" dentro de 1 hora a la jefatura del usuario que ingreso dicha solicitud, en caso de no resolverse, seguirá escalando a un nivel superior cada 1 hora. Dicho pendiente lo podemos ir revisando en la "SECCIÓN DE ACTIVIDADES".

IMPORTANTE

Si aparece la siguiente alerta: "NO SE HA PODIDO OBTENER LA CAPACIDAD DE AGENDAMIENTO, FAVOR REINTENTAR", el ejecutivo deberá:

- Aceptar el mensaje de alerta.
- En el campo INICIO MÁS TARDÍO, pinchar el botón calendario
- Elegir una fecha mayor a 15 días. Esto es con la finalidad que en la Consulta Agendamiento muestre un agendamiento mayor a 7 días.
- Pinchar el botón TERMINADO.
- Volver al campo de agendamiento y seleccionar el bloque horario según la capacidad disponible.

Si te el mensaje "No se ha podido obtener la capacidad de agendamiento, favor de reintentar", debes realizar lo siguiente, según la plataforma que estas atendiendo

CALL CENTER VOZ: Debes transferir de forma asistida a la plataforma de ORDENES PENDIENTES (OO. PP) donde van a coordinar en línea con el cliente el horario de visita.

"Sr. XXXX lo voy a transferir con un especialista que va a coordinar con Ud. El horario de su visita técnica."

WHATSAPP: Debes transferir a Nivel 2 para coordinar con el cliente el horario de visita.

"XXXX serás atendido por un especialista con el que coordinaras tu visita técnica"

SUCURSALES Y NO VOZ:

Enviar correo a escalamientosoprotea@clarovtr.cl con el siguiente detalle: RUT/N° de pedido o SS/COMUNA/TIPO DE PEDIDO (VENTA, REPARACION, MODIFICACION, etc. Y adjuntar print del error

Debes realizar el seguimiento a este caso, contáctate con el cliente para informarle la respuesta a su requerimiento una vez que el equipo de escalamiento te responda el mail que enviaste.

"Sr XXX. Le pido disculpas, pero por ahora no podré entregar el día y horario de su visita por un inconveniente en el sistema, su caso fue escalado y me estaré contactando con usted una vez que el área encargada de gestionar estos casos nos entreguen una respuesta."

El horario de respuesta del correo escalamientosoprotea@clarovtr.cl es:

- Lunes a sábado de 9:00 a 19:00 hrs.
- Casos fuera de horario serán respondidos al día siguiente.
- Casos escalados el día domingo, serán respondidos el Lunes AM

REAGENDAR SOLICITUDES DE SERVICIO TÉCNICO

DEBES SABER

INFORMA

- El Reagendar **se debe gestionar sobre una reparación técnica en estado Abierta** antes de realizarse la visita técnica, también se puede hacer dentro del bloque horario de la visita, siempre y cuando su estado sea Abierta y hasta una hora antes del comienzo del bloque horario original.
- El reagendamiento **genera una nueva actividad**, por tanto, no registra historial de las veces en que se ha reagendado.
- Una vez Reagendada la **solicitud de servicio no puede volver al agendamiento anterior** si este ya se encuentra sin capacidad técnica en el bloque.
- El procedimiento de **"CONVIVENCIA DE ÓRDENES"** indica la compatibilidad de este con otros requerimientos.
- **Los clientes no tienen disponible la funcionalidad de reagendar visita técnica a través de la Sucursal Virtual**

INDAGA

- ¿Cuál es el motivo por que desea reagendar la visita?
- ¿Tiene algún horario o día pensado para la visita?

DEBES SABER

INFORMA

"Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta 1 hora y media."

Le recordamos que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos."

SI EL CLIENTE CONSULTA SI LA VISITA TIENE COSTO, INFORMAR:

Sin Asistencia VTR:

"Te informo que sólo en el caso que el equipo o cableado interno de su hogar tengan daños por accidentes domésticos o manipulación, esta visita técnica tendrá un cobro de \$20.000"

Con Asistencia VTR:

"Te informo que su visita técnica no tiene costo ya que Ud. tiene contratado el servicio de Asistencia VTR el cual cubre daños a los equipos y cableado interno"



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 03!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR