

VTR - DESAFÍO DE LA SEMANA N° 10 - Trainers

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- Considera, que 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 06 AL 19 DE MAYO

CONTENIDO CALL CENTER



DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO



POLÍTICA DE D-BOX



ACTIVIDAD



SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES TV SMART



PROCEDIMIENTO TV

CONTENIDO SUCURSAL



INCONVENIENTES INTERNET HFC



ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR



ACTIVIDAD



ACTIVACIÓN/HABILITACIÓN ROAMING



DESAFÍO TERMINADO

DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO



PROCEDIMIENTO

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

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

DEBES SABER

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

IMPORTANTE

VERIFICA

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

IMPORTANTE

VERIFICA

- Revisar las actividades de **“Llamada Entrante”** en la vista de la **CUENTA DE SERVICIO** correspondiente al domicilio por el que el cliente nos contacta, poniendo atención a la **“Fecha Inicio”** y su **“Razón”**
- Revisa las **Solicitudes de Servicio de Reparación técnica** desde la vista de la **CUENTA DE SERVICIO** asociada a la dirección por la que el cliente nos contacta, poniendo atención a la **“Fecha de Creación”**.
- **Verifica si cliente se encuentra en falla masiva.** Revisa la publicación [DIFICULTAD DE SERVICIO DETECTADA \(FALLA MASIVA HFC\)](#).
 - Si cliente se encuentra con falla masiva se debe informar hora de solución que entrega la FEN.

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

CASO 1: CLIENTE SE ENCUENTRA ACTUALMENTE SIN SERVICIOS

SS INGRESADAS

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

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

INFORMA:

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

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

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

CASO 2: CLIENTE ESTUVO SIN SERVICIOS

PASO 1

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

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

PASO 2 —

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

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

Perfil de facturación

Cuenta: 11624927-8

Principal: ☒

Nombre: PABLO ANDRES BONATI D

Tipo de factura: Detalle

Cuenta de facturación: 63887960

Soporte de factura: Electrónico

Método de pago: Medio Pago no C

Estado del perfil de facturación: Activo

Comentarios:

Refrescar

Saldo: \$48.366

Ajustes/pagos no aplicados: \$0

Disputas no resueltas: \$0

Movimientos no facturados: 37.604

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

Cargos por servicio

Cargos por ítem

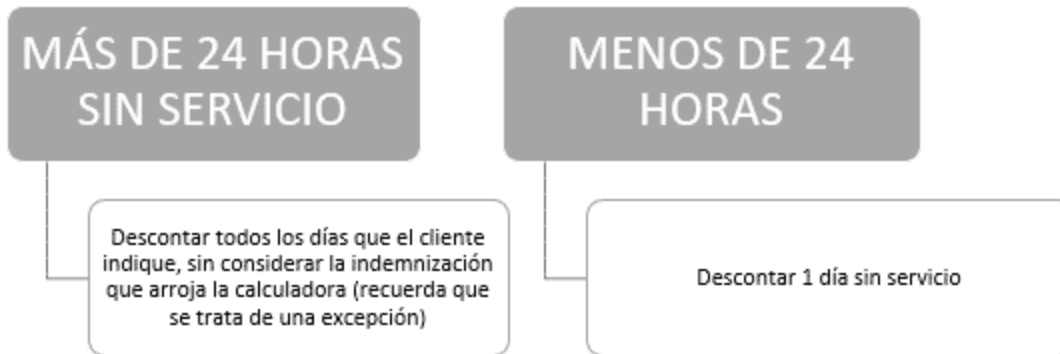
	Descripción	Cargo	Descuento	Adeudado
	Indemnización Subtel Pack Fijo	-\$9.449	\$0	-\$9.449 N
	Descuento Subtel Pack Fijo	-\$4.685	\$0	-\$4.685 N
	Descuento Multiservicio	-\$6.363	\$0	-\$6.363 N

SCRIPT

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

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

GESTIÓN



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

Resultado de búsqueda X

172.17.97.119/consultadss/consultadescuento/resultado.php

Aplicaciones Google Motivos 2016 Consulta descuento p

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

¡ No se ha encontrado ningún registro !

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

Enviar **Limpiar**

1. Fecha de Inicio y Fin de del inconveniente

2. Selecciona el o los servicio (s) afectados

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

4. Ingresar el valor del descuento multiservicio

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

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

IMPORTANTE

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

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

PASO 1 Y 2

PASO 3

**MONTO CALCULADO
ES MENOR A \$15.000**

**MONTO CALCULADO
ES MAYOR A \$15.000**

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

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

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

PASO 1 Y 2

PASO 3

**MONTO CALCULADO
ES MENOR A \$15.000**

**MONTO CALCULADO
ES MAYOR A \$15.000**

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

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

INFORMA

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

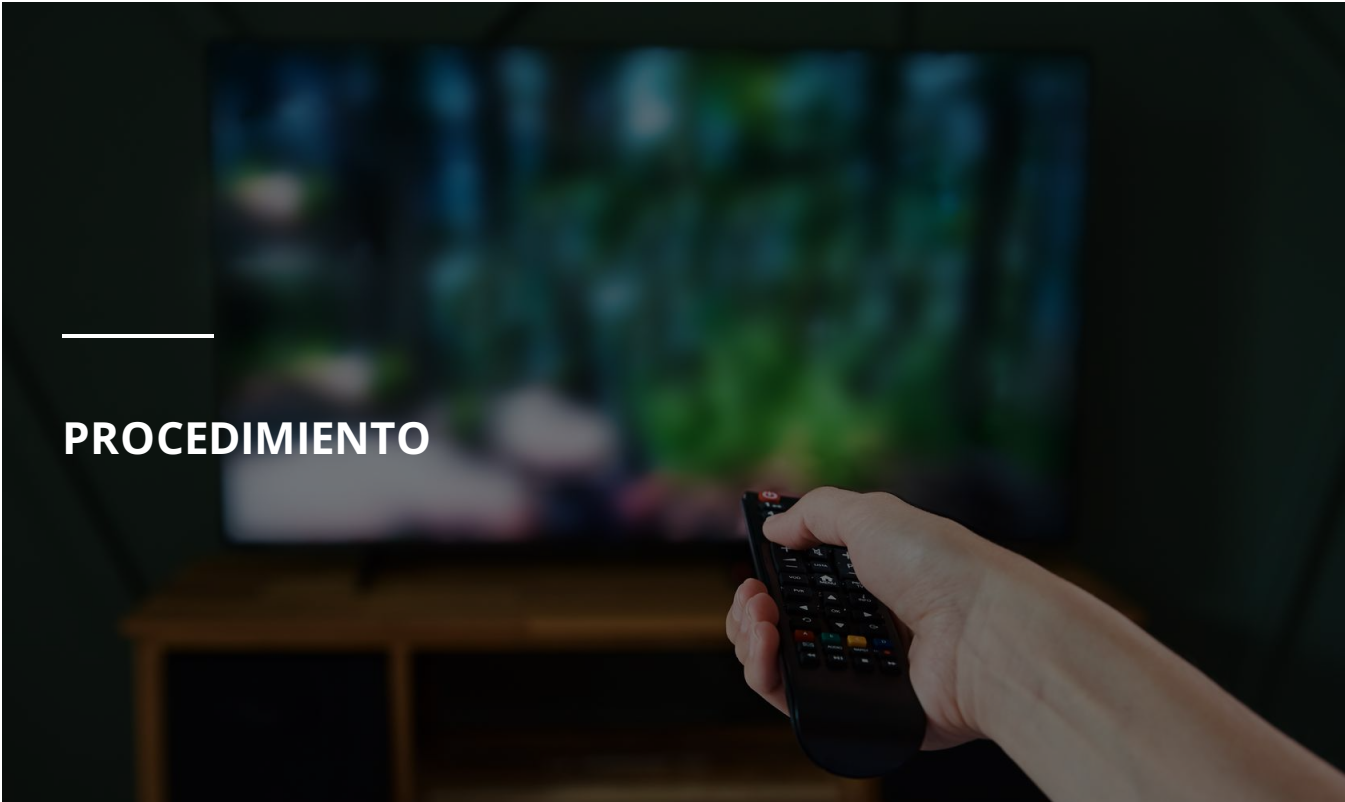


Para revisar más información ingresa a iSAC [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

POLÍTICA DE D-BOX



PROCEDIMIENTO

DEBES SABER

- El cambio de Dbox principal sólo se puede realizar en caso que la actualización de plan lo solicite. NO se cambia a solicitud del cliente
-

FTTH

Red FTTH

- La oferta de Cable es 100% digital e incluye d-BOX Smart como caja principal y como adicional, por lo tanto es incompatible con otros d-BOX y/o bocas análogas.
- Todas las promociones de esta red terminan en "F".

Qué d-BOX debes entregar a clientes Andes de la red HFC, acorde a las siguientes casuísticas:

TIPO DE CLIENTE

Tipo de cliente	Cajas Principales y Adicionales según Pack			Cross Selling y Cambios de Promoción	
	Cliente nuevo o de stock con promoción terminada en "i"	Cliente nuevo o de stock con promoción NO terminada en "i"	Cliente nuevo o de stock Solo Cable o Cable Fono (clientes sin Internet)	Cliente de stock con promoción terminada en "i" que cambia de promoción	Cliente de stock con promoción NO terminada en "i" que cambia de promoción

CAJAS PRINCIPALES Y ADICIONALES SEGÚN PLAN

	Tipo de cliente	d-BOX Principal	d-BOX Adicional	Observaciones
Cajas Principales y Adicionales según Pack	Cliente nuevo o de stock con promoción terminada en "I" (Siglas: 0920i, 0322i y 0422i)	d-BOX Smart II	d-BOX Smart II	-
	Cliente nuevo o de stock con promoción NO terminada en "I"	d-BOX HD	d-BOX HD o d-BOX Smart II	-
	Cliente nuevo o de stock Solo Cable o Cable Fono (clientes sin Internet)	d-BOX HD	d-BOX HD	Excepción d-BOX SD: Se puede entregar excepcionalmente d-BOX SD a clientes sin Internet que accedan a la promoción Vivienda 100% Digital.

CROSS SELLING Y CAMBIO DE PROMOCIÓN

	Tipo de cliente	Promociones Disponibles	d-BOX Principal	d-BOX Adicional	Observaciones
Cross Selling y Cambios de Promoción	Cliente de stock con promoción terminada en "I" que cambia de promoción	Se le mostrará promoción 0422i en todos los canales	d-BOX Smart II	d-BOX Smart II	Cliente de que no identifica su caja; el ejecutivo debe ver qué cajas tiene y determinar a dónde lo lleva: • Si el cliente tiene caja HD → a la 0422hd • Si no tiene HD caja → a la 0422i • Si solo tiene cajas SD → a la 0422hd • Si tiene caja HD y Smart → a la 0422hd
	Cliente de stock con promoción NO terminada en "I" que cambia de promoción	Se le mostrará promoción 0422hd en todos los canales	d-BOX HD	d-BOX HD o d-BOX Smart II	

TARIFAS Y CARGO DE HABILITACIÓN DE CAJAS ADICIONALES, PARA CLIENTES NUEVOS, DE STOCK O PARA CLIENTES QUE REALIZAN CAMBIO DE PROMOCIÓN

Equipo	Renta Mensual	Cargo de Habilitación		Condiciones
		Contratando SSPP	Sin contratar SSPP	
Plazas Análogas (d-BOX Análogo)	\$ 2.000	\$ 0	\$ 10.000: Visita de instalación	Cliente puede contratar d-BOX Análogo sólo en caso de contar con Programación Premium.
d-BOX SD	\$ 2.490	\$ 0	\$20.000: Visita de instalación \$0: Auto instalación	Cliente de plaza digital sin factibilidad HD.
d-BOX HD	\$ 3.990	\$ 0	\$20.000: Visita de instalación \$0: Auto instalación	Para auto-instalación de d-BOX HD en clientes de stock, éste debe contar con una boca de televisión previamente habilitada.
d-BOX Smart	\$ 2.990	\$ 0	\$20.000: Visita de instalación \$0: Auto instalación	

- En caso que el cliente solicite un Dbox Smart adicional, SIEMPRE se envía por delivery.Revisa la publicación [AUTOINSTALACIÓN](#) en el apartado Dbox Adicional



Para revisar más información ingresa [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

El cambio de Dbox principal siempre se puede realizar a solicitud del cliente.

☐

Falso

☐

Verdadero

SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES TV SMART



ERRORES 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”**.

ERRORES D-BOX SMART

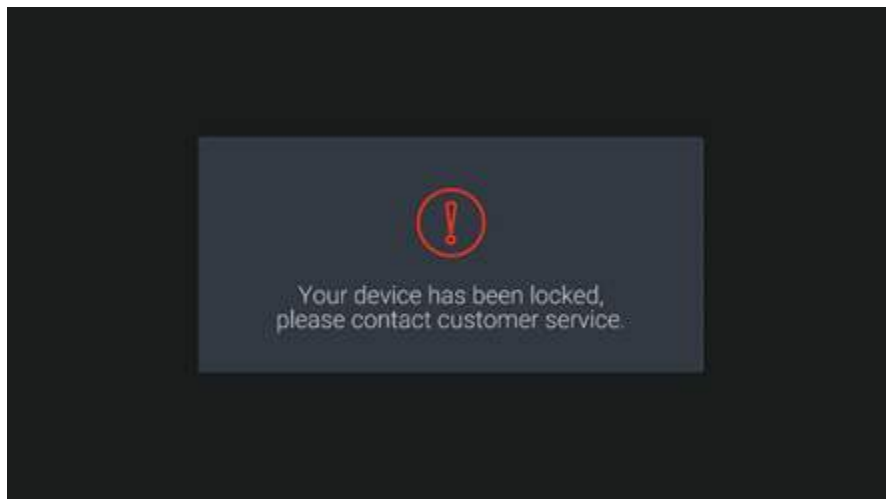
IMPORTANTE

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 quedó 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.

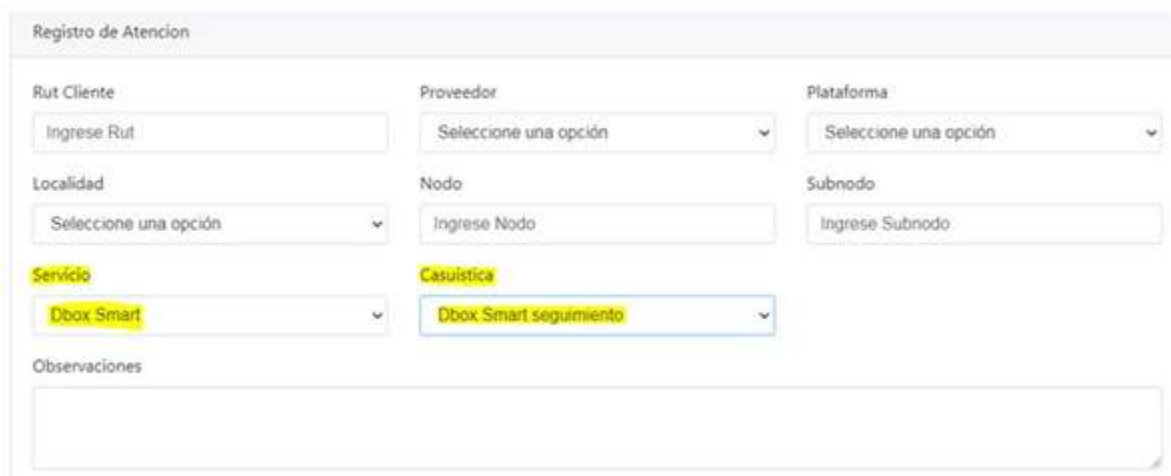
3. Escalar inconveniente a BO a través de Web de escalamiento con los siguientes datos:

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

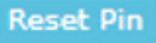
3. Si la **actividad de Reboot soluciona**, se debe:

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

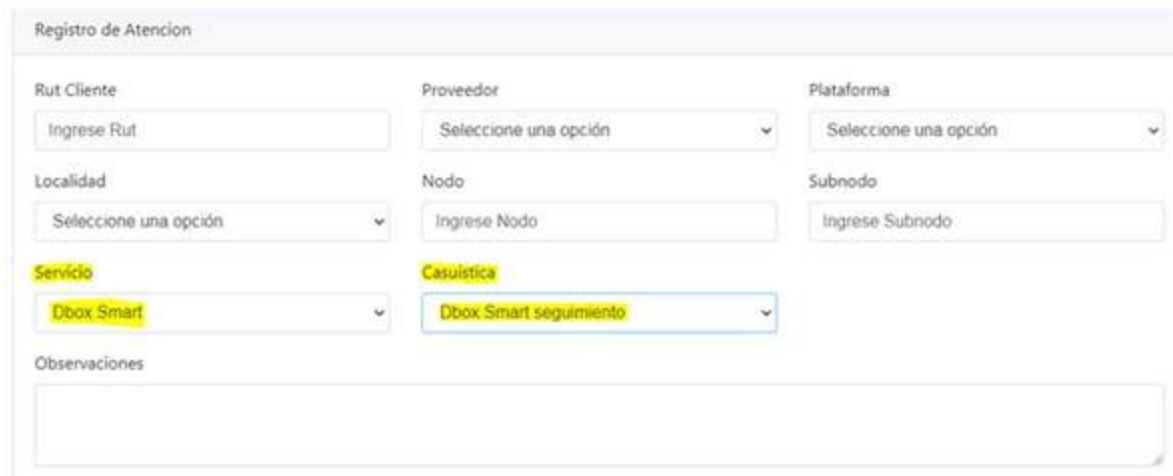
- Si problema persiste, escalar inconveniente a BO a través de Web de escalamiento con los siguientes datos:
 - Completar los campos seleccionables: Proveedor, Plataforma, Localidad, nodo y subnodo.
 - Rut cliente
 - Localidad: Según cuenta de servicio
 - Servicio: Dbox Smart
 - Casuística: Dbox Smart 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 un 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**

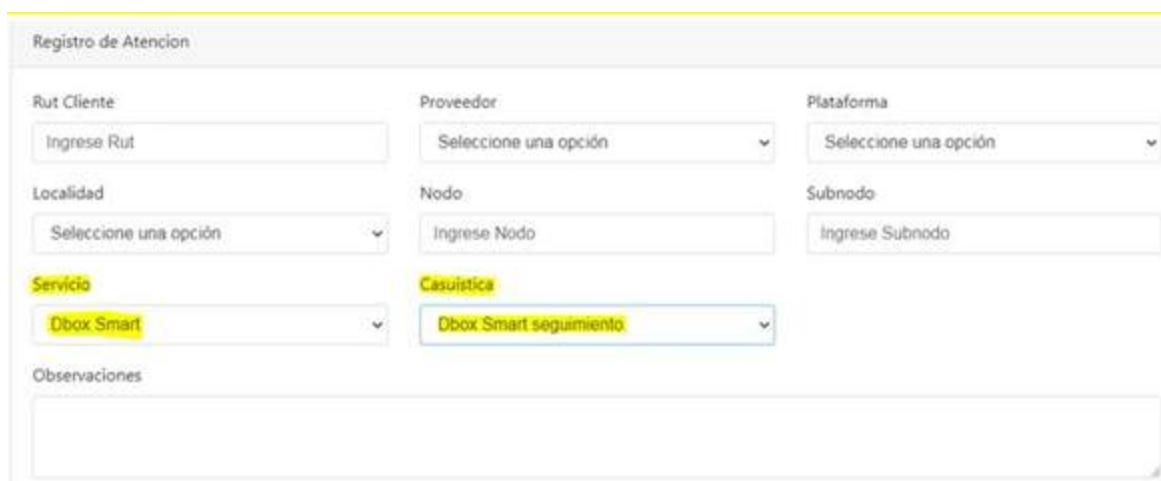
- Si la actividad de **Refresh es exitosa**, ahora el ejecutivo debe realizar un **Reboot desde BEC.** Para esto, ingresar a BEC y seleccionar REEBOT en el decodificador que presenta el inconveniente.
- Esta acción hará un reinicio remoto del decodificador (apagar y encender), y debería tardar en promedio 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

PROCEDIMIENTO TV



CONTEXTO

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

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

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

5. Confirma Números de contacto y mail del titular.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

VERIFICA PRECONDICIONES

INDAGA

Realiza preguntas para entender el inconveniente del cliente:

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

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

REALIZA REVISIONES BÁSICAS DEL SERVICIO

A continuación reforzaremos algunas revisiones básicas que se deben realizar:

1 - REVISAR EL ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO —

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

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

Corte por mora:

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

Solicitud voluntaria:

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

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

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

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

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

1- Ingresar **BEC**

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

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

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

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

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

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

4. Escalado a red

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

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

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

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

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

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

a) Revisa nuevamente el botón Dificultad de servicio detectada

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

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

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

INFORMA

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

3 - REVISAR TV DIGITAL O ANÁLOGA

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

4- IDENTIFICAR EL D-BOX CON INCONVENIENTE

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

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

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

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

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

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

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

8- **Aplica sólo para D-box HD:**

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

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

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

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

Para esto, se deben realizar las siguientes verificaciones:

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



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

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

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

2- Ir a **“Alertas de Crédito”**

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

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

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

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

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

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

CLIENTE CON RETORNO > Revisa si el semáforo domiciliario

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

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTES INTERNET HFC



ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	VERIFICA	ANALIZA
Esta atención se puede entregar a titular o usuario del servicio.			

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	VERIFICA	ANALIZA
- 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 - Si corresponde ingresar Solicitud de Servicio para Visita técnica, previamente se debe volver a revisar si existe FEN en BEC, para corroborar que el cliente no está con Falla Masiva. Si tiene FEN, se debe informar según paso 2. FALLA MASIVA/SIX. - Clientes con módem Sagemcom fast 3890, deben realizar revisiones hasta paso 6. Velocidad. Si no logra resolver inconveniente, se debe ingresar visita técnica.			

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	VERIFICA	ANALIZA
- Cuál es la dirección donde está instalado el servicio. - Cuál es el plan contratado por el cliente. - Confirma Números de contacto y mail del titular			

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	VERIFICA	ANALIZA
Revisar si el cliente nos ha contactado y/o ha tenido una visita técnica por motivo Internet en los últimos 7 días:			

1. Revisa las **actividades de “Llamada Entrante”** en la vista de la **CUENTA DE SERVICIO** correspondiente al domicilio por el que el cliente nos contacta, poniendo atención a la “Fecha Inicio” y su “Razón”
2. Revisa las **Solicitudes de Servicio de Reparación “Internet”** desde la vista de la CUENTA DE SERVICIO asociada a la dirección por la que el cliente nos contacta, poniendo atención a la “Fecha de Creación” y “Tipo” Internet.
3. Si el cliente **registra contactos y/o visitas técnicas de internet en los últimos 7 días**, debe ser atendido como un **caso reiterado**. Revisa el apartado de “Reiterados” en iSAC para su atención.

Si el cliente no es un caso Reiterado, es decir, no tiene contactos ni visitas técnicas de internet en los últimos 7 días, debes continuar con el procedimiento a continuación.

Explicar cómo se abordará la atención a través del siguiente script:

Sr(a) XXX, revisaremos su servicio de internet completo a través de distintos pasos que nos permiten identificar dónde está el inconveniente que le afecta. Dependiendo de la causa encontrada, la solución que aplicaremos será en línea, y en otros casos deberemos comprometer una visita técnica. Este procedimiento va desde lo más general a lo más particular y le iré comentando cada una de las revisiones que haré.

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

Solicitudes de servicio				
Estado	Fecha de creación	Tipo	Área	Subárea
Cerrada	18/03/2021 21:...	Facturación	Inconsistencia Facturación	No reconoce valor plan
Cerrada	07/03/2021 01:...	Internet	Reparación Técnica	Cambio Equipo Incompat
Cancelada	02/06/2020 23:...	Internet	Reparación Técnica	Servicio Degradado
Cancelada	14/02/2020 15:...	Internet	Reparación Técnica	Sin conectividad
Cancelada	04/09/2018 00:...	Todos	Reparación Técnica	Sin señal

PASO 1

REVISIONES BÁSICAS

Realizar paso 1 completo

Revisar el estado comercial del servicio en Andes. Para entregar soporte, debe estar activo (con o sin deuda)

1. Ingresar Rut del cliente
2. Desde la vista 360 de cliente ingresar a "Jerarquía de cuentas"
3. Seleccionar la cuenta de Servicio correspondiente a la dirección del cliente.
4. En la sección "Productos Instalados" verificar el estado del servicio
5. Si el servicio está suspendido quiere decir que está cortado por mora o de forma voluntaria a solicitud del cliente. Ante estos casos se debe informar:

Corte por mora: Indicar que una vez que el servicio esté activo, de presentar aún inconvenientes, nos contacte para revisar. Al estar en sucursal, se puede ofrecer realizar el pago de inmediato (sin embargo, la activación del servicio no sería inmediata)

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

Solicitud voluntaria: Dar opción de adelantar la activación del servicio, aunque de todas formas no será automático, por lo que deberá contactarnos nuevamente una vez activo el servicio.

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

SERVICIO ESTÁ ACTIVO

1. Ir a "Alertas de crédito"
2. Identificar si pasó por el proceso de cobranza dentro de las últimas 72 horas.
 - a) Si no pasó por un proceso de cobranza dentro de las últimas 72 horas, continuar con las revisiones del paso 2.
 - b) Si **pasó por un proceso de cobranza** dentro de las últimas 72 horas:

- i. Ir nuevamente a Jerarquía de cuentas y seleccionar la cuenta de servicio que corresponde a la dirección indicada por el cliente.
- ii. Seleccionar equipo asociado al servicio de internet y hacer clic en el **botón “RESET/REFRESH”**. Para revisar en detalle el procedimiento Reset/Refresh en Andes, pincha [AQUÍ](#)
- iii. Revisar en la actividad de Reset/Refresh el campo “COMENTARIOS”

Si el proceso fue fallido, continuar con las revisiones del paso 2.

Si el proceso fue exitoso, indicar al cliente que sus servicios ya fueron restablecidos.

PASO 2

FALLA MASIVA/SIX

Revisar si el servicio está siendo afectado por una Falla Masiva en BEC

1- Ingresar a BEC a través del botón de Andes

2- Revisar en BEC el Semáforo **“Dificultad de Servicio Detectada”**.

- Si está en color VERDE, continúa con el paso 3 ESTADO DE CABLE MÓDEM.
- Si está en color ROJO o Amarillo, hacer doble clic sobre él para obtener más información e indicar al cliente.

FEN

- Revisar información de la columna **“Problema”**.
- Si muestra comuna de cliente con afectación de servicios corresponde a Falla Masiva (FEN).
- Si muestra **ESCALADO-RED** corresponde a trabajos realizados en el sector del cliente para mejorar los niveles del servicio.

FALLA MASIVA

ESCALADO - RED

SIX

- Si no es posible revisar la hora de solución de la FEN en BEC, puedes hacerlo en www.vtr.com/seguimiento ingresando el rut del cliente y luego clic en "Ver estado":

INFORMA

"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. Una vez solucionado este inconveniente, si continúa presentando dificultades, le pido por favor nos contacte".

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

"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 lo antes posible. Una vez solucionado este inconveniente, si continúa presentando dificultades, le pido por favor nos contacte".

Problema: comuna o trabajo realizado

ID_FEN	PROBLEMA	FECHA_DECLARACION_PROBLEMA	FECHA_POSIBLE_SOLUCION	SUBSISTEMA	SERVICIO
1628775	Cometa_LICON_XX_TANGO_001_004_Televisión	10/07/2019 20:51:00	11/07/2019 00:51:00	Amplificador BT	Tu Televisión

N° FEN (Servirá para indicar en contacto)

Hora - Fecha solución

Servicios afectados

Estado del servicio

Revisa en qué condición se encuentra

RUT Cliente

Ej. 12.345.678-9

Ver estado

FALLA MASIVA

ESCALADO - RED

SIX

En esta modalidad el cliente percibirá algún corte o intermitencia en su servicio. Revisar la hora de inicio y término de los trabajos

INFORMA

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

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

CLIENTE CON MÁS DE 48 HORAS DE TRABAJOS "Escalado a redes"

Si cliente se contacta y han pasado más de 48 horas desde la fecha de inicio del trabajo, debes escalar caso al correo: coordinadorescallcenter@clarovtr.cl

FORMATO DE CORREO:

ASUNTO: Cliente lleva afectado por un problema de redes agrupado más de 48 Horas

CONTENIDO: ID_FEN: Incorporar el número de ID de FEN

PROBLEMA: Incorporar el problema

FECHA_PROBLEMA: Incorporar la fecha del problema

INFORMA

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

REGISTRA

Atención técnica->Internet->Intermitencia Internet

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

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

SIX

No hay SIX asociado a este cuadrante

Cerrar

FALLA MASIVA

ESCALADO - RED

SIX

1. Revisar hora de inicio y término de los trabajos para informar.

Semáforo en ROJO:

Trabajo programado en ejecución. **El impacto será “Con pérdida”**. En esta modalidad el cliente percibirá corte en sus servicios, informar horario de trabajos.

INFORMA

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

Semáforo en AMARILLO:

Trabajo programado para las próximas horas. El impacto podría ser “Sin pérdida”. Sin embargo, en esta modalidad el cliente puede percibir algún tipo de degradación de su servicio, informar horario de trabajos.

INFORMA

“Sr(a) XXX, hemos detectado inconvenientes en su servicio asociados a la red del sector. Por ello, hemos programado trabajos para el día XXX entre las XX:XX y XX:XX hrs. Le pedimos disculpas por las molestias que esta situación le pueda generar.”

Num SIK	Impacto	Fecitr de Ini	Fecitr de Fin	Zona	Ciudad	Localidad	Nodo-Cuad	Solicitante	Servicio	Actividad	Ejecutor o Responsable	Tipo Actividad
238380	Con Rendida	25-09-2019 15:00:00	25-09-2019 16:00:00	Zona Santiago	Santiago	Quinta Normal	010-003	Marco Jose Mejias Marin	Tv+Tel+Int	150	Trazall - Hugo Andres Catalan Osorio	

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

PASO 3

ESTADO DE CABLE MÓDEM

Explicar la revisión sobre el estado del cablemodem:

Sr(a) XXX, ya descartamos que no hayan trabajos o eventos en su sector, por lo tanto ahora revisaremos el estado del equipo módem instalado en su domicilio.

Realizar paso 3 completo.

1. Revisar el estado del cablemodem en BEC -> En la sección "Pasos Internet"

Una vez hecha la revisión, se debe hacer click sobre el botón **"enviar"** correspondiente a este paso.

2. CABLE MODEM OFFLINE

Preguntar al cliente si es posible comunicarse con alguien en el domicilio con quien se puedan hacer revisiones y algunas pruebas.

- **Si el cliente NO puede o no quiere comunicarse con nadie**, se debe indicar que nos contacte cuando esté en su casa y tenga tiempo (aprox 20 min) para hacer revisiones y pruebas: Sr(a) XXX, es vital poder hacer algunas revisiones con alguien en el domicilio. Le pido por favor que nos llame cuando esté usted y disponga de al menos 20 minutos para hacer una revisión completa de su servicio.
- **Si el cliente SÍ puede comunicarse con alguien**, pedir que revise que los cables estén correctamente conectados hacia el cablemódem y hacia la electricidad, hacer pruebas probando con enchufes distintos (Si está conectado en una "zapatilla", verificar que este encendida (O enchufada).

Verificar en BEC el modelo de Cable modem del cliente ya que en los casos de equipos NextGen y Compal, se puede revisar además, que el switch trasero on-off esté encendido (on):

Una vez hecha esta revisión, se debe presionar el botón "enviar"

- Equipo NextGen (Puede aparecer con los códigos TG2492LG, TG2492L2 o TG2482a)

Si las conexiones son correctas y el estado del Cablemodem sigue siendo Offline, se debe continuar las revisiones:

- No corresponde realizar reset sistémico a cablemodem que está OFFline

Pedir al cliente hacer un reset eléctrico, esto es: desconectar y volver a conectar el cablemodem de la energía eléctrica. El tiempo máximo de respuesta a esperar el cambio de estado de cablemodem es 5 minutos.

- Si el estado del cablemodem sigue siendo Offline post reset eléctrico, se debe ingresar una Solicitud de Servicio de Reparación a terreno del tipo "Modem no enciende"

3. INGRESO SOLICITUD DE SERVICIO MODEM NO ENCIENDE

IMPORTANTE: Cablemodem offline no corresponde Reset Sistémico

1. Ingresar Solicitud de Servicio de reparación: Cablemodem Offline

Recuerda: Incluir siempre en la observación: "CM Offline post reset eléctrico"

2- Agendar de acuerdo con lo coordinado con el cliente en línea informando la siguiente consideración:

"Sr(a) XXX, durante esta visita, el técnico tendrá que realizar pruebas que implican la desconexión y conexión de sus servicios, por lo tanto, idealmente necesitamos que sea en un horario en que no requiera estar conectado a internet de forma permanente"

3- Informar

"Sr(a) XXX, su visita se realizará el día XX entre las XX y XX hrs.

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.

Le informo también que puede revisar su agendamiento en la Sucursal Virtual de vtr.com iniciando sesión con sus datos"

Si el cliente consulta si la visita tiene costo, informar:

Sin Asistencia VTR:

Le 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:

Le 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.

4. CABLE MODEM ONLINE

a) En la sección **"PortalC4"** pinchar el botón **"Detalle Portal C4"**

b) Al abrirse el cuadro de texto, sólo se debe mirar la línea destacada "CPE (ERTR)" en búsqueda de un número de **IP o IP NULL**

c) Si el resultado **es IP NULL**, se debe realizar un **Reset/Refresh al Cable Modem**.

- Para ello, posicionarse sobre el equipo asociado al servicio TELEFONÍA FIJA y pinchar el botón **RESET/REFRESH**.

d) Una vez **realizado el reset**, se debe indicar al cliente que dentro de **5 minutos su inconveniente se solucionará**:

INFORMA

Sr(a) XXX, hemos realizado un reinicio de su servicio lo que debería solucionar su inconveniente dentro de 5 minutos. Le pido disculpas por las molestias que esto le haya ocasionado.

SI RESET RESULTA FALLIDO

La actividad mostrará un mensaje en el campo Comentarios

Se debe realizar un RESET ingresando al CM del cliente.

1. Volver a BEC, pinchar el botón "Activar" en el concepto "Activar Administración WiFi"
2. Pinchar sobre la IP del concepto en verde
3. Ingresar con nombre de usuario "technician", contraseña "12345Vtr" y luego "Aplicar"
4. Seleccionar opción Utilidades (1) y luego Reiniciar Dispositivo (2)
5. Seleccionar opción reiniciar

PASO 5

ESTADO DEL DOMICILIO

Revisar en BEC el estado del semáforo "Estado del Domicilio" en la sección "7 Pasos Internet".

Explicar la revisión sobre el estado de la instalación en el domicilio

Sr(a) XXX, ahora pasaremos a revisar alertas a nivel de su domicilio. Si hubiesen, será necesario enviar un técnico a su domicilio.

Realizar paso 5 completo

- Luego de hacer la revisión del semáforo, hacer clic sobre el botón **"enviar"**

1- Si el color del **semáforo es ROJO**, se debe ingresar una **Solicitud de Servicio de Reparación** del tipo **"Niveles Fuera de Rango"** Incluir siempre en la observación: "Revisión hasta paso 5: Estado de domicilio"

2- Agendar de acuerdo con lo coordinado con el cliente en línea informando la siguiente consideración:
"Sr(a) XXX, durante esta visita, el técnico tendrá que realizar pruebas que implican la desconexión y conexión de sus servicios, por lo tanto, idealmente necesitamos que sea en un horario en que no requiera estar conectado a internet de forma permanente"

3- Informar

"Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs

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.

Le informo también que puede revisar su agendamiento en la Sucursal Virtual de vtr.com iniciando sesión con sus datos"

Si el cliente consulta si la visita tiene costo, informar:

Sin Asistencia VTR:

Le 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:

Le 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.

REGISTRA

Atención técnica -> Internet -> Sin internet

Observación: Nombre del cliente + Motivo de la llamada + Información revisada/informada por cada paso + Plazos

- Si el botón "Estado de Domicilio" está en verde continuar con las revisiones

CONSIDERACIONES

En esta edición revisaremos algunos casos de las consideraciones que puedes encontrar en la publicación

CASO: LAS REVISIONES ARROJAN TODO OK PERO CLIENTE INSISTE EN CONTINUAR CON INCONVENIENTES

IMPORTANTE: Se debe descartar con el cliente que el inconveniente que presenta se manifiesta en alguna aplicación como Netflix, Amazon, Disney+ u otras cuyo funcionamiento está sujeto al pago de una cuenta y tener usuario y password.

1- Ingreso de solicitud en Andes "7 Pasos OK, Cliente Insiste".

Informar la siguiente consideración:

"Sr(a) XXX, durante esta visita, el técnico tendrá que realizar pruebas que implican la desconexión y conexión de sus servicios, por lo tanto, idealmente necesitamos que sea en un horario en que no requiera estar conectado a internet de forma permanente"

2- Agendar e Informar:

Sr(a) XXX, dado que las revisiones que hicimos en nuestros sistemas arrojan que toda la instalación VTR está correcta en su domicilio, se hace necesario que vaya un técnico a revisar en terreno.

Si el cliente consulta si la visita tiene costo, informar:

Sin Asistencia VTR:

Le 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:

Le 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.

REGISTRA**Atención técnica -> Internet -> Intermitencia internet**

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

CASO: CLIENTE NO ESTÁ EN EL DOMICILIO —

1- Se debe indicar que **nos contacte cuando esté en su domicilio** ya que es necesario realizar pruebas.

REGISTRA**Atención técnica -> Internet -> Devolución de llamado**

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

- Gestión realizada

CASO: EL EQUIPO DEL CLIENTE NO ES NEXTGEN —

Para casos en que se confirme en BEC que el Cablemodem del cliente no es Nextgen. El procedimiento se podrá llevar a cabo sólo hasta el paso 6.5, con la opción de ingresar una solicitud de servicio del tipo **“Sin Conectividad”**

CASO: SMART WIFI PORTAL NO VISUALIZA DISPOSITIVOS VTR —

Puede suceder que SMART WIFI PORTAL no permita visualizar dispositivos VTR del cliente como:

- Módems
- Extensores
 - En estos casos, si no encuentras estos dispositivos en la página de **SMART WIFI PORTAL** y el cliente insiste que los tiene en su domicilio debes ingresar al siguiente link:
 - <https://lla-staging.cloudcheck.net/vtr/login-page>
 - La página tendrá el mismo formato de como la que trabajas habitualmente.
 - ! Recuerda que una vez que finalices esta atención, por este caso en particular, debes volver a utilizar la página habitual <https://lla.cloudcheck.net/vtr/login-page>



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR



GESTIÓN

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- La devolución de saldo a favor se debe realizar cuando la cuenta tenga un saldo a favor, tras una gestión de **ajuste o acreditación, desconexión anticipada** con cuenta pagada o **doble pago de una boleta**.

- Siempre se debe invitar al cliente que tenga un saldo a favor a que este **quede abonado a su próxima cuenta**. Siempre se debe abonar en la misma cuenta.
- **Ofrecer activación de pago automático** para evitar un doble pago.
- **Si el cliente no tiene cuenta corriente, vista o cuenta Rut se puede gestionar un vale vista electrónico a nombre del titular de la cuenta** (NUNCA A UN TERCERO). Dicho vale vista se puede retirar en cualquier sucursal de BCI
- **NUNCA** entregar datos del cliente a un tercero (Fonos de contacto, dirección, Rut, nombre completo)
- **NUNCA** enviar la boleta a un mail diferente al registrado en la Cuenta del titular
- **Cliente B2B** que solicite devolución de saldo debe solicitarlo mediante poder notarial con los datos del titular/Representante Legal. La cuenta donde se depositará el saldo debe ser la cuenta del titular o empresa.

DEBES SABER

- **No es posible abonar sólo una parte del saldo a favor**, siempre será por el total disponible.
- **No es posible abonar a una boleta impaga en particular**, el abono se realiza al total del saldo de la cuenta y de manera automática
- **La aprobación de la devolución del saldo a favor SIEMPRE debe ser por el total disponible.**
- **Una vez aprobada la devolución del saldo a favor NO es posible reversar esa gestión.**
- **Sólo en 2 casos se podrá hacer la devolución de saldo a un tercero:** titular fallecido y adulto mayor que no tenga cuenta corriente o no desee retirar vale vista.
- Para estos casos excepcionales, **se solicita documentación especial**, la que una vez recepcionada, puedes gestionar la devolución de saldo.
- Cuando recepciones toda la documentación para gestionar la devolución a un tercero y realices las gestiones en el sistema, **debes enviarla al correo Devoluciones_clientes@vtr.cl, con el siguiente asunto:**
 - DEVOLUCIÓN//RUT DE titular//SISTEMA en que se encuentra el cliente titular

- En el cuerpo del correo detallar:
 - RUT Y BANCO DE TITULAR DE LA CUENTA // N° DE CUENTA//TIPO DE CUENTA//MONTA A DEVOLVER//MOTIVO POR EL CUAL EL CLIENTE TIENE ESTA DEVOLUCIÓN.

EXCEPCIÓN	DOCUMENTACIÓN REQUERIDA
Titular fallecido	• Posesión Efectiva o Solicitud de posesión efectiva • Poder simple con la autorización de que el tercero solicitante sea a quien se le realizará la devolución. El poder simple debe tener la copia de la cédula del titular de todos los herederos estipulados en la posesión efectiva
Adulto mayor que no tenga cuenta o no desee retirar vale vista	• Poder simple autorizando a un tercero (pariente directo o cónyuge) a que se haga la devolución en su cuenta. Debe tener la copia de la cédula del titular y del tercero. • Certificado de nacimiento o matrimonio que confirme el parentesco.

INDAGA —

- ¿Cuál es el motivo de la generación de este saldo a favor?
- ¿Corresponde a un doble pago?
- ¿Corresponde a algún ajuste realizado en boletas pagadas anteriormente?
- ¿Prefiere abonarlo a su próxima boleta o prefiere que sea devuelto en efectivo por caja?

VERIFICA PRECONDICIONES

1. Valida en la VISTA 360 de la cuenta Cliente, que los datos, como **DOMICILIO, EMAIL, TELEFONO PRINCIPAL estén actualizados**. En esta misma vista confirmar que quien solicite la atención sea el titular.

2. **Revisa que exista el saldo a favor**. Desde la cuenta de facturación ingresa al perfil de facturación correspondiente.

- Selecciona el número de perfil bajo la columna **NOMBRE** en la sección **PERFIL DE FACTURACIÓN**
- **Es muy importante que consideres que el saldo a devolver debe ser IGUAL O MENOR al SALDO A FAVOR EXISTENTE.**

3. **Diagnosticar el motivo por el cual el cliente quedó con este saldo**. Hay 2 motivos que pueden generar un saldo a favor, estos pueden ser:

a. Doble pago: Corresponde a los casos donde el cliente, por un error involuntario o sistémico, realiza 2 veces o más el pago de su boleta y en caso que ambos pagos sean aprobados por el recaudador o Caja única, se generará el saldo a favor de manera inmediata.

En la pestaña **PAGOS** puedes ver el detalle de los pagos recibidos. En caso que no figure este saldo a favor y cliente insiste que pagó 2 veces su boleta, se debe realizar el procedimiento de Pago no aplicado.

b. Ajuste sobre una boleta pagada: Corresponde cuando se ha realizado un ajuste sobre una boleta ya pagada, esto automáticamente se reflejará en ANDES como un saldo a favor en la cuenta de facturación.

3.1. Pinchar la pestaña **AJUSTE** en el perfil de facturación. Dentro de la sección **HISTORIAL DE AJUSTES** se puede revisar si existen **ajustes realizados anteriormente**.

Perfil de facturación

Estado: ● 1 de más de 1+

Cuenta: T371366-3 Principal: ☐

Nombre: JORGE MANUEL ROSAS S. Tipo de factura:

Cuenta de facturación: 504194764 Soporte de factura: Electrónico

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

Comentarios:

Resumen del saldo

Refrescar

Saldo	\$ 0	Vence ahora	\$-35.000
Ajustes pagos pendientes	\$-35.000	Moneda	CLP
Disputas no resueltas	\$ 0	Total	\$-7.010
Uso sin facturar	\$ 27.990		

Facturas

Refrescar

Número de factura	Periodo de facturación	Importe debido	Fecha de venc.	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de fa	Fecha último pag.	Tipo de documento	URL Facturas	Estado de pago
102174	18/07/2016 - 18/07/2016	\$ 0	07/08/2016	\$ 0	\$-27.990	\$-27.990	17/08/2016	Boleta Electrónica	http://172.17.97.158/9	Pagada
81-385	18/07/2016 - 18/07/2016	\$ 0	07/08/2016	\$-30.000	\$-30.000	\$-30.000	18/07/2016	Boleta Electrónica		Pagada

GESTIÓN

Informar al cliente que el monto de saldo a favor que tiene en sistema puede mantenerlo para ser abonado en su siguiente boleta de forma automática.

CLIENTE ACEPTA ABONAR MONTO EN SIGUIENTE BOLETA

GESTIÓN

Informa que el saldo será descontado en su siguiente boleta.

"Sr(a) XXXX, el saldo a favor que aparece reflejado en nuestro sistema será aplicado y descontado en su próxima boleta."

CLIENTE SOLICITA DEVOLUCIÓN DE DINERO A TRAVÉS DE TRANSFERENCIA/VALE VISTA

PASO 1: APROBACIÓN DE SALDO A FAVOR

Para hacer la devolución de un saldo en Andes, **en primer lugar se debe autorizar dicho saldo**; esto se realiza con el **ingreso de la SOLICITUD DE SERVICIO APROBAR DEVOLUCIÓN**, la cual debes crearla estando **en la cuenta de facturación**.

! La Solicitud de Servicio siempre debe ser ingresada por un Ejecutivo, nunca por Coordinador o Jefe de sucursal.

1. Completar los **Datos de la Solicitud de Servicio:**

TIPO: FACTURACIÓN

ÁREA: APROBAR DEVOLUCIÓN

SUB-ÁREA: SALDO A FAVOR

DESCRIPCIÓN: Registrar las observaciones según el análisis realizado.

2. **Finalizar el ingreso** de la Solicitud, presionando el **botón Guardar**

! Recordar que esta Solicitud y su Aprobación se debe efectuar al momento de la atención, de igual forma ante eventualidades tiene un tiempo máximo de resolución de 24 hrs. Hábiles.

3. **Pincha sobre el N° de SS creada e ingresa los datos requeridos:** Comentarios Adicionales y Saldo y luego **GUARDAR**

En la Casilla SALDO, se debe ingresar:

- El monto que se realizará la devolución, **siempre con un signo NEGATIVO (-)** antes del monto. Como lo muestra la imagen a continuación.
- Además, la Solicitud debe estar en estado **APROBADO**.

4. **Una Vez Guardado** los campos mencionados anteriormente, Andes creará de manera automática **una actividad para el puesto Superior** (Jefatura), quien tiene la facultad de aprobar dicha devolución.

La Jefatura deberá atender la solicitud completando los campos:

MOTIVO: Registrar porqué se genera la devolución

CÓDIGO DE CIERRE: APROBADA

ESTADO: FINALIZADA

5. Hacer clic en el botón **GUARDAR** para finalizar. Recuerda continuar con el ingreso de DEVOLUCIÓN POR TRANSFERENCIA.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 10112505-K | Cuenta 10112505-K | Cuenta 379575726 | N° de SS

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Direcciones Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallos masivos

Lista de solicitudes de servicio

Convertir en N° Reclamo

Información SS

N° de SS: 1-449724738 Tipo: Facturación Estado: Abierta Descripción: Devolución de saldo a favor por ajuste 28-B

Rut del Cliente: 10112505-K Área: Aprobación Devolución Prioridad: Bajo Comentarios:

Nombre Completo Cliente: FERNANDO UBERRE Subárea: Saldo a Favor Propietario: MBAQUEROB

Rut Solicitante: 10112505-K Activo: Tipo requerimiento: Requerimiento

Nombre Completo Solicitante: FERNANDO UBERRE Dirección: APOQUINDO AV. Número reclamo: Fecha de creación: 20/09/2017 13:29:33

Número serie CI solicitante: Correo electrónico: christian.caro@160 Canal de ingreso: Sucursal Fecha de solución:

Teléfono laboral solicitante: Teléfono residencial solicitante: 998126095 Teléfono celular solicitante: 998126095 Fecha de cierre:

Id Alarma Falsa Masiva: Solicitud derivada?: Usuario creador: MBAQUEROB

Actividades Fallos masivos SS relacionadas Seguimiento de auditoría Notas Archivos adjuntos Servicio Técnico SUBTEL Ingreso N° reclamo Validación APN

Saldo: 7.241 Resultado aprobación: Aprobado Fecha de aprobación: 20/09/2017 13:30:2

Comentarios Adicionales: (se aprueba devolución por ajuste 28-B) Aprobador: MBAQUEROB División aprobador: Ejecutivo Atención

Subsistema devolución: VTR

Actividades

ID Actividad	Tipo	Estado	Propietario	Descripción	Fecha Inicio	Vencimiento	Código Cierre	Área a Derivar	Motivo	Fecha Creación	Fecha Cierre	Razon
1-7FR5XH	Resolución	Abierta	MBAQUEROB	Paso 1: Ingresar información para devolución	20/09/2017 13:29			Área a Derivar	Motivo	20/09/2017 13:29:33		

PASO 2: GESTIÓN DE DEVOLUCIÓN POR TRANSFERENCIA

Luego de tener aprobada la devolución, **DEBES INGRESAR UNA SEGUNDA SOLICITUD DE SERVICIO**, para hacer efectiva la devolución por transferencia, ingresar desde la **cuenta de cliente**.

1. Completar los **Datos de la Solicitud de Servicio**:

TIPO: GESTIÓN

ÁREA: GESTIÓN COMERCIAL

SUB-ÁREA: DEVOLUCIÓN

DESCRIPCIÓN: BANCO (DE TITULAR DE SERVICIOS) // N° DE CUENTA//TIPO DE CUENTA//MONTOS DEVOLUCIÓN//MOTIVO POR EL CUAL EL CLIENTE TIENE ESTA DEVOLUCIÓN

- **DEBES REGISTRAR CORRECTAMENTE LOS DATOS DE DEVOLUCIÓN DEL CLIENTE.**
- **SIEMPRE CONFIRMA LOS DATOS CON EL CLIENTE ANTES DE GUARDAR LA SOLICITUD DE SERVICIO**

Finalizar el ingreso de la Solicitud presionando el botón **GUARDAR**

INFORMA

Informa que el tiempo de devolución puede tardar hasta 15 días hábiles.

DEVOLUCIÓN POR VALE VISTA:

CALL CENTER Y SUCURSALES:

"Sr(a) XXXX, hemos ingresado la solicitud para que se realice la devolución de dinero a través de la emisión de un vale vista. Este proceso puede tardar hasta 15 días hábiles. Pasado este tiempo, usted se puede acercar a cualquier sucursal de Banco BCI para retirarlo."

NO VOZ:

"XXXX, hemos ingresado la solicitud para que se realice la devolución de dinero a través de la emisión de un vale vista. Este proceso puede tardar hasta 15 días hábiles. Pasado este tiempo, puedes acercarte a cualquier sucursal de Banco BCI para retirarlo."

DEVOLUCIÓN POR TRANSFERENCIA:

CALL CENTER Y SUCURSALES:

"Sr(a) XXXX, hemos ingresado la solicitud para que se realice la devolución de dinero a través de transferencia. Este proceso puede tardar hasta 15 días hábiles. Lo invito a estar revisando el estado de su pago en la página de su banco."

NO VOZ:

"XXXX, hemos ingresado la solicitud para que se realice la devolución de dinero a través de transferencia. Este proceso puede tardar hasta 15 días hábiles. Te invito a estar revisando el estado de tu pago en la página de tu banco."



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 8 de 10

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Si corresponde ingresar SS para Visita técnica, previamente debemos volver a revisar si existe FEN en BEC, para corroborar que el cliente no está con Falla Masiva.

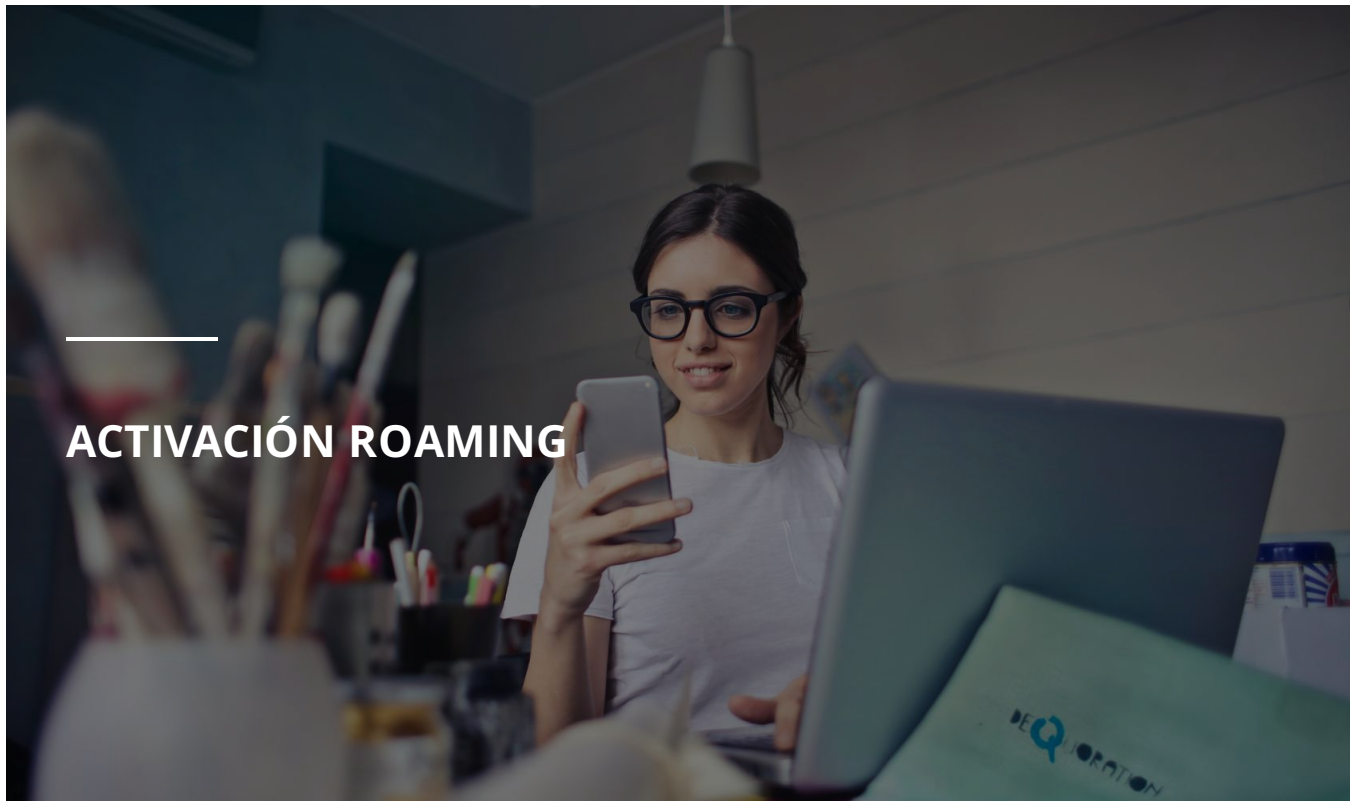
☐

Falso

☐

Verdadero

ACTIVACIÓN/HABILITACIÓN ROAMING



- A contar del 01 de enero del 2024, cambia la forma de activar roaming, esta debe ser gestionada a través de un pedido de venta y una solicitud de servicio, la cual tardará 24 horas hábiles en gestionar.

El cliente podrá usar hasta 500 Mbps y una vez consumidos no podrá seguir ocupando el servicio de datos ni podrá ser reiniciado, pero sí podrá ocupar minutos para recibir y hacer llamados y SMS según el país donde se encuentre.

IMPORTANTE: Si el cliente solicita la activación del roaming en el extranjero, debes informar que este no se podrá realizar, dado que la gestión debe hacerse dentro del país, de lo

contrario se genera un mensaje en Andes:

DEFINICIÓN

Roaming, se refiere al servicio que permite, al visitar otros países, poder usar el servicio móvil (voz y/o datos) al conectarse a una red móvil de otro operador en el país de visita. Es un servicio para los planes suscripción postpago (no disponible para Planes Cuenta Controlada y Prepago). Para habilitar el roaming de voz, SMS y datos, los clientes deben, antes de viajar, llamar al 103, acercarse a cualquiera de nuestras sucursales o bien por Sucursal Virtual. Esta habilitación no tiene ningún costo para el cliente. Es un servicio independiente del plan contratado. Por lo tanto, si un cliente llama o trafica datos estando en el extranjero, se cobrará a parte del cargo fijo nacional y no descontará ni minutos ni datos del saldo de su plan.

Es decir, si un cliente tiene el plan Multimedia Plus 95 GB, activa su servicio de Roaming Internacional y viaja al extranjero, no consumirá su cuota de navegación nacional (es decir, ninguno de los 95 GB, ni los 300 minutos). El cliente debe pagar el cargo fijo de su plan, más su consumo de roaming internacional y otros servicios adicionales que pueda tener contratado.

! IMPORTANTE

"Te informamos que, desde 29 de agosto de 2020, las tarifas del servicio de Roaming Internacional en Argentina (incluyendo el servicio de servicio de voz, SMS y datos móviles) serán tarifadas a tarifa local para usuarios de Chile que hagan uso de estos servicios en Argentina o viceversa, es decir al mismo precio local del plan contratado por los clientes"

Asimismo, a contar del día 25 de julio de 2023, el Servicio de Roaming de Telefonía, Mensajería (SMS) y Datos Móviles con Brasil tendrá una tarificación a precio local, adicional al plan contratado.

Este servicio está operativo para:

Clientes con contrato de planes MM/Pospago: incluye Servicio de Datos, Voz y SMS.

*Clientes planes cuenta control y prepago, Sin Servicio Disponible."

Consideraciones:

- Se aplicarán las mismas tarifas o precios locales para usuarios de Chile que hagan uso de estos servicios en Argentina y Brasil o viceversa.
- Los precios locales de los servicios de voz, SMS y datos móviles corresponden a precios vigentes del plan de postpago contratado, y tienen las mismas condiciones. Estos precios locales serán aplicados para la emisión y recepción de llamadas, SMS y datos móviles utilizando el servicio de Roaming Internacional en Argentina y Brasil.

- Las llamadas y SMS emitidos o realizadas desde un tercer país (distinto de Argentina, Brasil o Chile), serán tarificados de acuerdo con los precios vigentes para el Roaming Internacional de dicho país.
- Los clientes deben tener un uso razonable del servicio que considera consumos inferiores a 90 días continuos o a 120 días discontinuos en un año calendario. En este caso, el consumo se valorará a tarifa local.

Operación del servicio:

Se tarificarán a tarifa local las llamadas entre Chile y Argentina; Chile y Brasil.

Para mayor información sobre cobertura y tarifas, visitar

https://www.vtr.com/internacional_roaming

La tarifa de datos se encuentra en KB (kilobyte).

- Recuerda que 1000KB es un 1MB (megabyte)
- Existen tarifas costo cero en algunos países debido a acuerdos comerciales que tiene VTR.

Para calcular cuántos GB necesita el cliente para navegar, apóyate con la siguiente publicación

<https://vtr.com/simulador-de-consumo>.

La página muestra un valor referencial aproximado por uso de cada aplicación.

El servicio de Roaming, es aquel que permite el funcionamiento del servicio móvil, fuera del país; separando estas habilitaciones en dos posibles:

- **Roaming Voz:** Habilitación tanto de la emisión y recepción de llamadas y sms.
- **Roaming Datos:** Habilitación de tráfico de datos de internet.

RECUERDA —

- Esta solicitud puede ser realizada por el **titular de la cuenta o tercero con poder notarial**.
- La habilitación del servicio de Roaming, **no tiene costo**.
- Solo se encuentra **disponible el servicio de roaming para las cuentas postpago libres** (no controladas, no prepagos).
- El **servicio de Roaming se cobra como adicional a la promoción** (no consume minutos, sms ni internet del plan).

- El **cobro del servicio Roaming es por evento**, y sus valores dependen del país de uso, los cuales pueden ser revisadas en VTR.COM.
- El cliente debe **tener la cuenta al día para solicitar la contratación del servicio Roaming**.
- Recordar siempre realizar esta venta siguiendo el protocolo establecido.
- El roaming no es un servicio ilimitado
- **NO entregar datos del cliente a un tercero** (Fonos de contacto, dirección, Rut, nombre completo).
- El procedimiento de **"CONVIVENCIA DE ÓRDENES"** indica la compatibilidad de este con otros requerimientos.

GESTIONA: ACTIVACIÓN DE SERVICIO ROAMING

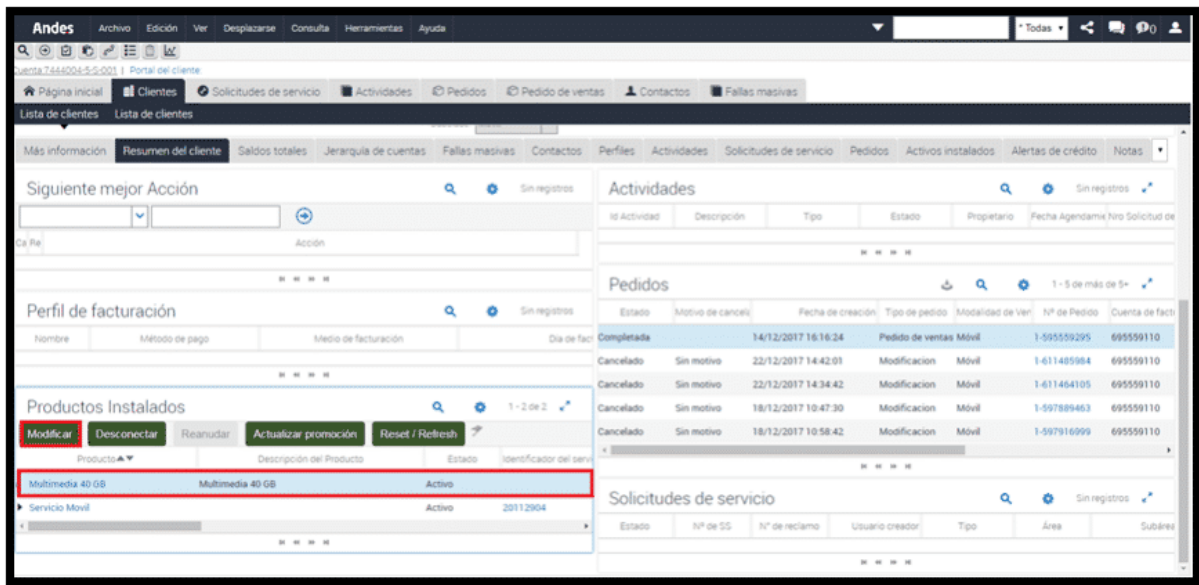
PASO 1 Y 2

PASO 3

PASO 4

PASO 5

Luego de buscar al cliente, desde la sección de **PRODUCTOS INSTALADOS** de la vista 360 de la cuenta de servicios, se debe posicionar sobre la promoción del cliente, y presionar **MODIFICAR**.



PASO 1 Y 2

PASO 3

PASO 4

PASO 5

Marcar **flag de deuda no vinculante**, esto para que la orden de modificación no se vea condicionada por deudas anteriores en el domicilio de referencia.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

pedido

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

Lista

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

Nº de Pedido: 1-1506039914 Nombre del Cliente: HADA HAYDELINA RAMB

Modalidad de Venta: Móvil Cuenta del Cliente: 7444004-5

Método de Envío: Autoinstalación N° de Serie Ci:

Tipo Portado: No Portado - Venta Fi Estado N° de Serie Ci:

Tipo de Pedido: Modificación Subtipo Cuenta:

Etapas: Orden Cuenta de Servicio: 7444004-5-5-001

Ingresador: IMACUNA Dirección de Servicio:

Canal de Ventas: Cuenta de Facturación: 695559110

Vendedor: email: brayancolina92@gmail.co

Estado: **Pendiente** Clasificación Fijo:

Fecha de creación: 23/04/2018 16:27:06 Clasificación Móvil: Inicio 2

Fecha de Modificación: 23/04/2018 16:27:06 Saldo Límite Crédito Fijo:

Desde cuando: 23/04/2018 16:27:06 Saldo Límite Crédito Móvil: \$-28.990

Motivo: Deuda Rut: \$250

Vigencia de Cotización: Deuda Domicilio: \$43.990

Estado del Trámite: Pago Up Front: \$0

Contexto de Estado: Pago Up Front recibido:

Pago Upfront Primera Boleta: Renta Mensual: \$49.990

Generar Boleta/Factura Online: Cargo Única Vez: \$0

Rut Deuda Domicilio: 9195335-8

Deuda no Vinculante: ☐

Motivo Desconexión: ☐

Convenio Aprobado: ☐

Motivo de cambio: Baja Voluntaria

Reserva delivery: ☐

Orden con delivery: ☐

Dirección envío delivery:

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

Detalles de la línea Atributos Totales

PASO 1 Y 2

PASO 3

PASO 4

PASO 5

Seleccionar el **servicio móvil activo del Cliente** y luego presionar el botón **PERSONALIZAR** para acceder a la vista de selección de servicios adicionales.

Al presionar el botón **PERSONALIZAR**, el sistema desplegará vista con las siguientes opciones:

- Móvil Post pago.
- Servicios.
- Descuento.
- Bloqueo carriers.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Pedido

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

Lista

Ingresador: BRAYANNA Dirección de servicio: 10 Estado de trámite: Pago Up Front: 000

Canal de Ventas: Cuenta de Facturación: 695559110 Contexto de Estado: Pago Up Front recibido: 0

Vendedor: e-mail: brayancolina92@gmail.com Renta Mensual: \$49.990

Acelerar cuotas: 0 Deuda no Vinculante: 0 Pago Upfront Primera Boleta: 0 Carga Única Vez: 0

Comentarios: Motivo Desconexión: Convenio Aprobado: 0 Generar Boleta/Factura Online: 0 Rut Deuda Domicilio: 9195335-6

Reserva delivery: 0 Orden con delivery: 0

Dirección envío delivery: 0

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

Detalles de la línea Atributos Totales

Detalles

Personalizar Editar promoción Verificar Cuotas Cambiar Sincard

Nº de reseta	Producto	Lista de evaluación e	Cant.	Precio de inicio	Cantidad ampliada	Precio neto	ID de servicio	Punto de servicio	Cuenta de servicio	Precio neto exten	SubTotal Cargo U	Depende del ID del pedido	Relación oc
1	Servicio Móvil		1		1	\$0	20112904		7444004-5-5-001	\$0	\$0		
2	Multimedia 40 GB		1		1				7444004-5-5-001		\$0		

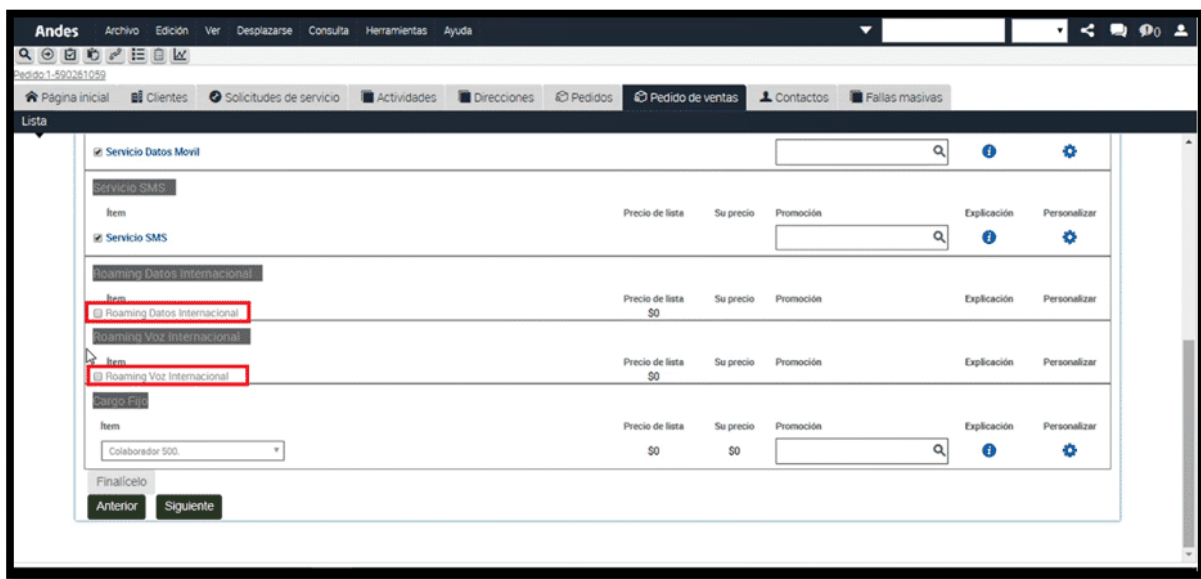
PASO 1 Y 2

PASO 3

PASO 4

PASO 5

Para hacer el ingreso del Roaming, se deberá **PERSONALIZAR** en la sección de **SERVICIO** y marcar el flag de **ROAMING DATOS INTERNACIONAL y/o ROAMING VOZ INTERNACIONAL** según corresponda.



PASO 1 Y 2

PASO 3

PASO 4

PASO 5

Presionar **VERIFICAR** y luego **ACEPTAR** para confirmar las validaciones automáticas y la vialidad del cambio propuesto en la modificación.

The top screenshot shows the 'Movil Postpago' details screen. It includes a summary section with 'Su precio', 'CVR total', and 'Mensualidad total' all set to '\$0'. Below this is a progress bar with four steps: 1. Movil Postpago, 2. Servicios, 3. Descuentos, and 4. Bloqueo Carriers. The 'Servicios' step is currently active. At the bottom, there are two rows for services: 'Servicio Voz Movil' and 'Servicio Datos Movil', each with fields for 'Precio de lista', 'Seguro', 'Promoción', 'Explicación', and 'Personalizar'.

The bottom screenshot shows a list of services. The following table represents the data shown in the list:

Item	Nombre	Cantidad	Precio de lista	Seguro	Promoción	Explicación	Personalizar
1.1	Servicio SMS	1					
1.2	Servicio Datos Movil	1					
1.3	Numero Movil	1					
1.4	Simcard	1					
1.5	Roaming Voz Internacional	1	\$0	\$0	Nuevo		
1.6	Colaborador 500	1	\$0				
1.7	Roaming Datos Internacional	1	\$0	\$0	Nuevo		
1.8	Servicio Voz Movil	1					
2	Colaborador 500	1					\$0

Below the list is a 'Totales' section with the following data:

CARGOS MENSUALES	CARGOS DE INSTALACIÓN Y EQUIPO	TOTAL A PAGAR AHORA
Total de cargos de mensualidad: \$0	CVR total de los items: \$0	CVR total: \$0
Descuento total de mensualidad: \$0	Descuentos totales de CVR: \$0	Envío: \$0
Ajustes de mensualidad: \$0	CVR de ajuste: \$0	Impuesto: \$0
Mensualidad total neta: \$0	CVR total neta: \$0	Total del pedido: \$0

PASO 1 Y 2

PASO 3

PASO 4

PASO 5

- Desde el pedido presionar **GENERAR DOCUMENTO**.
- Esta gestión despliega en una ventana adicional en el navegador que se debe completar con los datos de cliente. Revisa la publicación [Generar Contrato – Llenado Contrato Manual](#)

[illegible]

Hacer clic sobre el botón **ENVIAR**, con esto se dará por finalizado el proceso de activación del servicio Roaming, quedando el pedido en estado **ABIERTO** mientras se aprovisiona.

[Página inicial](#)
[Clientes](#)
[Solicitudes de servicio](#)
[Actividades](#)
[Pedidos](#)
[Pedido de ventas](#)
[Contactos](#)
[Fallas masivas](#)
[Empleados](#)

Lista

1-8743979178

[Revisar](#)
[Verificar](#)
[Enviar](#)
[TSQ](#)
[Cancelar pedido](#)
[Generar documento](#)

Nº de Pedido: 1-8743979178	Nombre del Cliente: ANA MARIA TAMBURRIN	Estado: Pendiente	Clasificación Fijo:
Modalidad de Venta: Móvil	Cuenta del Cliente: 6715068-6	Fecha de creación: 02/05/2017 14:14:39	Clasificación Móvil: Conectado
Método de Envío: Autoinstalación	Nº de Serie CI: a000000	Fecha de Modificación: 02/05/2017 14:14:39	Saldo Limite Crédito Fijo:
Tipo Portado: No Portado - Venta Fi	Estado Nº de Serie CI:	Desde cuando: 02/05/2017 00:00:00	Saldo Limite Crédito Móvil: \$ 55.010
Tipo de Pedido: Modificación	Subtipo Cuenta:	Motivo:	Deuda Rut: \$ 0
Etapas: Orden	Cuenta de Servicio: 6715068-6-S-001	Vigencia de Cotización:	Deuda Domicilio: \$ 0
Vendedor: MBAQUEROB	Dirección de Servicio: APOQUINDO AV 480C	Estado del Trámite:	Deuda Rut Castigada: \$ 0
Canal de Ventas: Sucursal	Cuenta de Facturación: 8747035863	Contexto de Estado:	Pago Up Front: \$ 0
Propietario:	e-mail: alvaro.yubero@hailbu.cl		Pago Up Front recibido:
Acelerar cuotas:	Deuda no Vinculante:	Pago Upfront Primera Boleta:	Renta Mensual: \$ 19.990
Comentarios:	Motivo Desconexión:	Generar Boleta/Factura Online:	Cargo Única Vez: \$ 1.790
			Rut Deuda Domicilio:

PASO 1 Y 2

PASO 3

PASO 4

PASO 5

Finalmente, el servicio de Roaming quedará activo y el pedido pasará a estado **COMPLETADO**.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Pedido

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

Lista

1-590261059

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

Nº de Pedido: 1-590261059	Nombre del Cliente: FELIPE LEONARDO NOVA	Estado: Completada	Clasificación Fijo:
Modalidad de Venta: Móvil	Cuenta del Cliente: 15593418-2	Fecha de creación: 11/12/2017 16:24:34	Clasificación Móvil:
Método de Envío: Autoinstalación	Nº de Serie CI:	Fecha de Modificación: 11/12/2017 16:25:49	Saldo Límite Crédito Fijo: \$0
Tipo Portado: No Portado - Venta FI	Estado Nº de Serie CI:	Desde cuando: 11/12/2017 00:00:00	Saldo Límite Crédito Móvil: \$0
Tipo de Pedido: Modificación	Subtipo Cuenta: Conv Funcionarios VTR	Motivo:	Deuda Rut: \$0
Etapa: Orden	Cuenta de Servicio: 15593418-2-5-001	Vigencia de Cotización:	Deuda Domicilio: \$0
Vendedor: CABARCAG	Dirección de Servicio: VICUNA MACKENNA	Estado del Trámite: Completada	Pago Up Front: \$0
Canal de Ventas: Sucursal	Cuenta de Facturación: 94150264	Contexto de Estado: Todas las líneas del pedido están completadas	Pago Up Front recibido: \$0
Propietario:	e-mail: uat3prometeo@gmail.com	Pago Upfront Primera Boleta: \$0	Renta Mensual: \$0
Acelerar cuotas: ☐	Deuda no Vinculante: ☐	Generar Boleta/Factura Online: ☐	Cargo Única Vez: \$0
Comentarios:	Motivo Desconexión:		Rut Deuda Domicilio:
Reserva delivery: ☐	Convenio Aprobado: ☐		
Orden con delivery: ☐			
Dirección envío delivery:			

PASO 1 Y 2

PASO 3

PASO 4

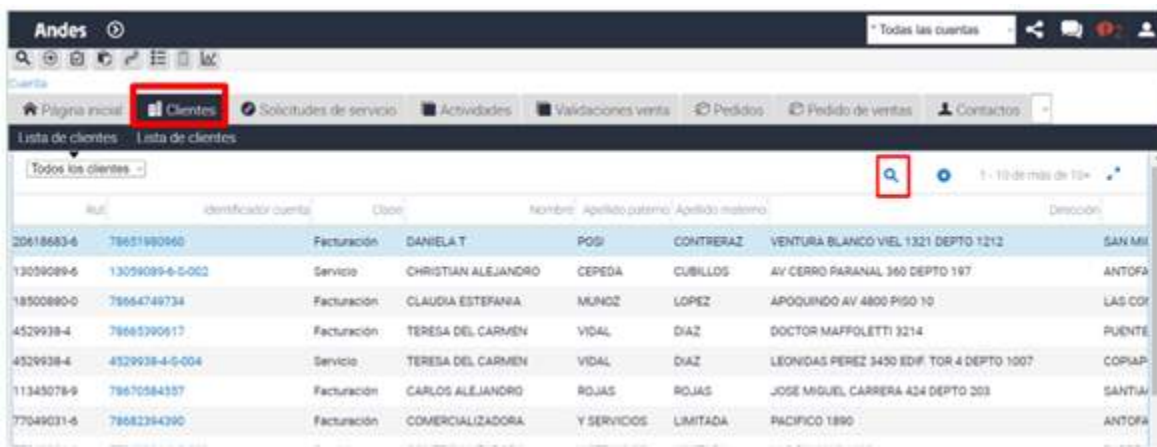
PASO 5

El pedido de ventas debe quedar en estado de trámite completada (este estado aparece en cosa de segundos), en caso contrario debes gestionar un ingreso de ticket, para ello [pincha aquí](#), una vez completado el pedido ingresa una solicitud de servicio, con el fin de completar el proceso de activación de Roaming.

INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIOS

Paso 1

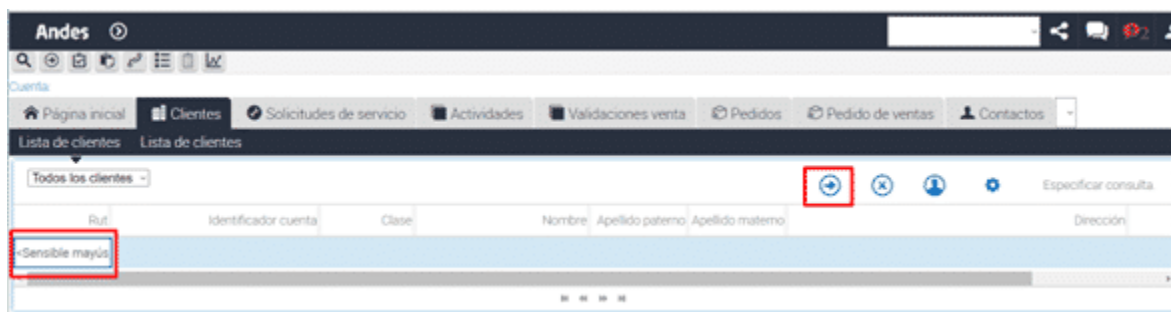
PASO 1



1. Pincha en **pestaña de clientes**, luego en la Lupa

Paso 2

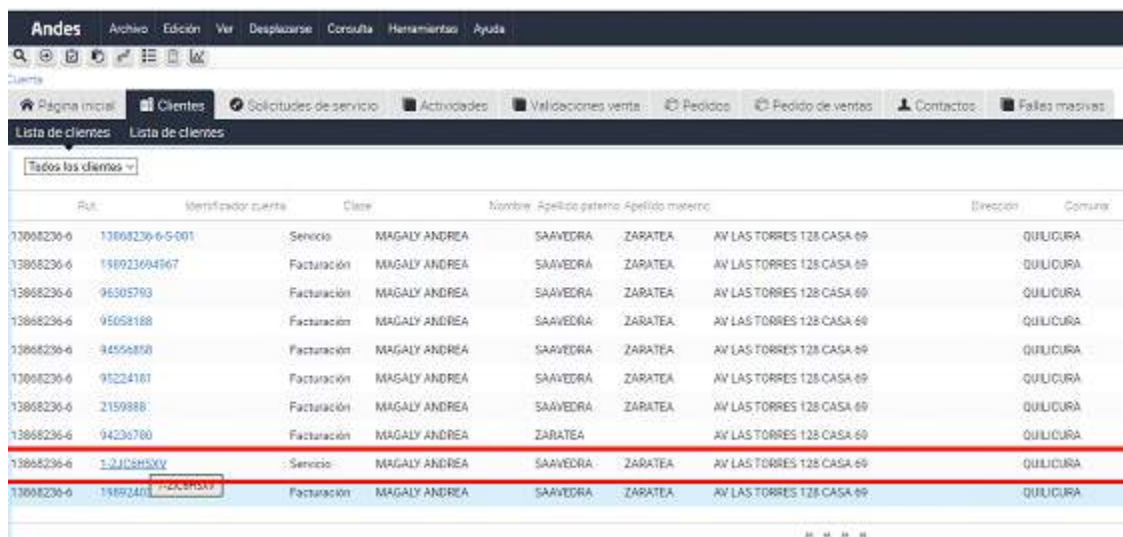
PASO 2



Digita el **RUT del cliente**, y luego pincha **Enter** de tu teclado.

Paso 3

PASO 3



Rut.	Identificador cuenta	Clase	Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	Dirección	Comuna
13868236-6	13868236-6-5-001	Servicio	MAGALY ANDREA	SAAVEDRA	ZARATEA	AV LAS TORRES 128 CASA 69	QUILICURA
13868236-6	13868236-6-5-001	Facturación	MAGALY ANDREA	SAAVEDRA	ZARATEA	AV LAS TORRES 128 CASA 69	QUILICURA
13868236-6	96305793	Facturación	MAGALY ANDREA	SAAVEDRA	ZARATEA	AV LAS TORRES 128 CASA 69	QUILICURA
13868236-6	96058188	Facturación	MAGALY ANDREA	SAAVEDRA	ZARATEA	AV LAS TORRES 128 CASA 69	QUILICURA
13868236-6	94559890	Facturación	MAGALY ANDREA	SAAVEDRA	ZARATEA	AV LAS TORRES 128 CASA 69	QUILICURA
13868236-6	95224101	Facturación	MAGALY ANDREA	SAAVEDRA	ZARATEA	AV LAS TORRES 128 CASA 69	QUILICURA
13868236-6	21599886	Facturación	MAGALY ANDREA	SAAVEDRA	ZARATEA	AV LAS TORRES 128 CASA 69	QUILICURA
13868236-6	94236780	Facturación	MAGALY ANDREA	ZARATEA		AV LAS TORRES 128 CASA 69	QUILICURA
13868236-6	13868236-6-5-001	Servicio	MAGALY ANDREA	SAAVEDRA	ZARATEA	AV LAS TORRES 128 CASA 69	QUILICURA
13868236-6	13868236-6-5-001	Facturación	MAGALY ANDREA	SAAVEDRA	ZARATEA	AV LAS TORRES 128 CASA 69	QUILICURA

Selecciona la **cuenta de servicio** donde está el plan móvil.

Paso 4

PASO 4

The screenshot shows the 'Andes' customer portal interface. At the top, there's a navigation bar with tabs: 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', and 'Contactos'. The 'Solicitudes de servicio' tab is highlighted with a red box. Below the navigation bar, there's a section for 'Lista de clientes' with filters for 'Profesión' (Empleado), 'Región' (REGION METROPOLITANA), 'Clase' (Servicio), 'Fecha de nacimiento' (16/01/1980), 'Estado' (Activo), and 'Código postal'. Below this, there's a section for 'Más información' with tabs: 'Resumen del cliente', 'Saldos totales', 'Jerarquía de cuentas', 'Fallas masivas', 'Contactos', 'Perfiles', 'Actividades', and 'Solicitudes de servicio' (highlighted with a red box). Below the tabs, there's a section for 'Siguiendo mejor Acción' with a search bar and a table with columns: 'Categoría', 'Referencia', and 'Acción'. Below this, there's a section for 'Perfil de facturación' with a search bar and a table with columns: 'Nombre', 'Método de pago', 'Medio de f', and 'Día de facturación'. Below the table, there's a table with columns: 'Id Actividad', 'Descripción', 'Tipo', 'Estado', and 'Pr'. The table contains five rows of data:

Id Actividad	Descripción	Tipo	Estado	Pr
1-QGTT3M7	Integration id 1-2GR4LJXR, Operación Reset / Refresh	Finalizada	MBDI	
1-QJH2020F	Integration id.migra.801929626, Operación Reset / Refresh	Abierta	MRIQ	
1-QJDTGADP	La actividad ID '1-QJDS6MZN' asigna Alarma	Abierta	LCAR	
1-QJQ9PX0	La actividad ID '1-QJDTGADP' asigna Alarma	Abierta	CRAL	
1-QJQXZWL	La actividad ID '1-QJQ9PX0' asigna Alarma	Abierta	PFRE	

Dirígete a **solicitudes de servicio**

Paso 5

PASO 5

The screenshot shows the 'Andes' system interface. At the top, there's a navigation bar with icons and a search bar. Below it, a menu bar includes 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', and 'Contactos'. The 'Clientes' tab is active, showing a 'Lista de clientes' table. The table has columns for 'Nombre', 'Apellido paterno', 'Apellido materno', 'Comuna', 'E-mail', 'Edad', 'En cobranza', 'Fallas masivas', 'Retirados', 'Cuenta Migrada', 'Fecha ultima encuesta EPN', 'Resultado ultima encuesta NPS', and 'Fecha ultima encuesta NPS'. The customer 'MAGALY ANDREA SAAVEDRA ZARATEA' is selected. Below the table, there's a 'Más información' section with tabs for 'Resumen del cliente', 'Salidos totales', 'Jerarquía de cuentas', 'Fallas masivas', 'Contactos', 'Perfiles', 'Actividades', 'Solicitudes de servicio', and 'Pedidos'. The 'Solicitudes de servicio' tab is active, showing a form for creating a new service request. The form has fields for 'Rut del Cliente', 'RUT Solicitante', 'Nombre solicitante', 'Apellido paterno solicitante', 'Apellido materno solicitante', 'Teléfono residencial solicitante', 'Teléfono laboral solicitante', 'Teléfono celular solicitante', 'Email solicitante', 'Número serie OJ solicitante', 'Dirección', 'Comuna', 'Región', 'Activo', and 'Número de interacción'. On the right side of the form, there are three dropdown menus: 'Tipo' (set to 'Telefonía móvil'), 'Área' (set to 'Inconveniente en serv'), and 'Subárea' (set to 'Problemas de roaming'). The 'Descripción' field is empty.

Presiona el + **para ingresar la solicitud** de servicio y luego selecciona:

- **Tipo:** telefonía móvil
- **Área:** Inconveniente en servicio
- **Subárea:** Problemas de roaming
- **Descripción:** N° móvil a cargar
 - IMSI asociada a número
 - #habilitaciónSponsor
- Luego pincha **Guardar**, Considera, que la solicitud de servicio quedara en estado **"Abierta"**

INFORMA

Sr(a) XXX, le confirmo que su servicio de Roaming estará activo dentro de las próximas 24 horas hábiles, lo invito a revisar las tarifas de consumo de cada país en la sección roaming de [vtr.com](#).



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO





DESAFÍO N.º 10 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 10!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR