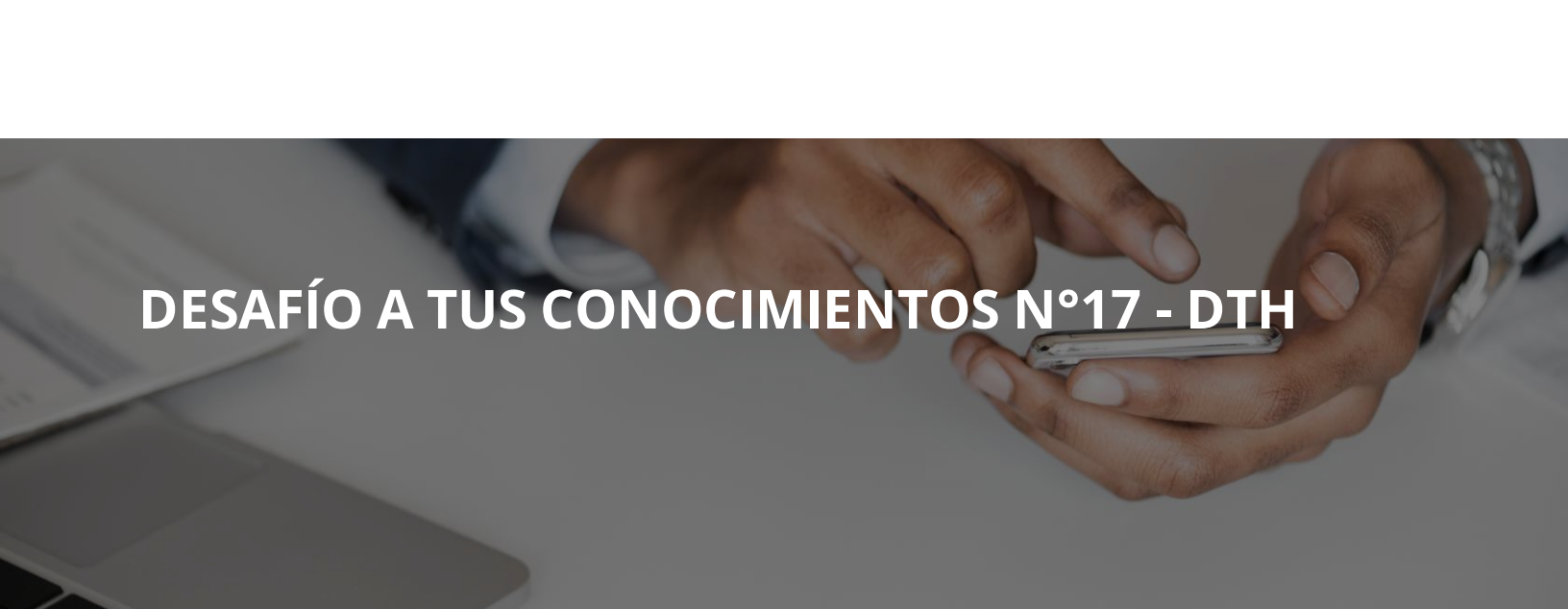




DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°17 - DTH

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material y para cerrar tu proceso debes realizar la evaluación final en el Campus Virtual.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el período que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises Clave.



TROUBLESHOOTING TÉCNICO DTH

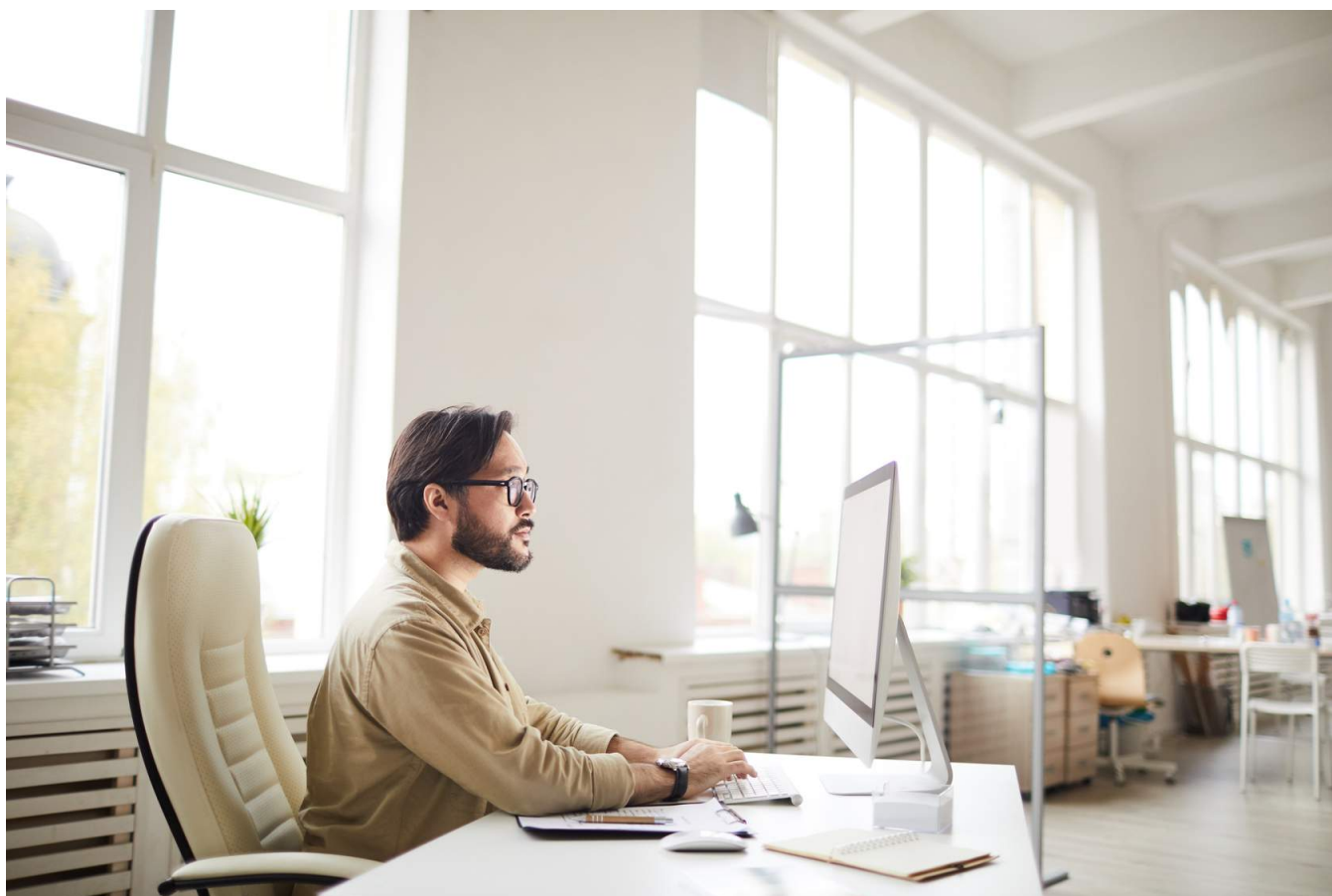


DESCUENTO CHURN CLIENTES HOGAR



DESAFÍO TERMINADO

TROUBLESHOOTING TÉCNICO DTH



TROUBLESHOOTING TÉCNICO DTH:

A continuación, revisaremos las soluciones a los problemas técnicos DTH:

ESTRUCTURA DE VALIDACIÓN	REGISTRO TIPIFICA	RESUMEN DE GESTIONES	SCRIPT INCONVENIENTES QUE REQUIEREN DERIVACIÓN DE TÉCNICO A TERRENO
Presiona sobre la imagen para ampliarla: I. REALIZAR VALIDACIÓN COMERCIAL DEL CLIENTE EN CRM <pre> graph LR 1((1)) --> 2((2)) 2 --> 3((3)) 3 --> 4((4)) 4 --> 4.1((4.1)) 4 --> 4.2((4.2)) 4.1 --> 4.2.1((4.2.1)) 4.2 --> 4.2.2((4.2.2)) 4.2.1 --> 4.2.2 4.2.2 --> Importante[IMPORTANTE] </pre>			

ESTRUCTURA DE VALIDACIÓN	REGISTRO TIPIFICA	RESUMEN DE GESTIONES	SCRIPT INCONVENIENTES QUE REQUIEREN DERIVACIÓN DE TÉCNICO A TERRENO
Sin señal en todos sus servicios: -DTH MAS / TÉCNICO / SIN SENAL EN TODOS SUS SERVICIOS / DERIVAR TECNICO A TERRENO -DTH MAS / TÉCNICO / SIN SENAL EN TODOS SUS SERVICIOS / TRANSFERIR A PLATAFORMA ESPECIALIZADA Decodificador no enciende: -DTH MAS / TÉCNICO / PROCESO TÉCNICO TV / DECODIFICADOR NO ENCIENDE / DERIVAR TECNICO A TERRENO			

-DTH MAS / TÉCNICO / PROCESO TÉCNICO TV / DECODIFICADOR NO ENCIENDE/ TRANSFERIR A PLATAFORMA ESPECIALIZADA

Códigos de error:

-DTH MÁS / TÉCNICO / PROCESO TÉCNICO TV / (CÓDIGO DE ERROR - SÍNTOMA) / DERIVAR TÉCNICO A TERRENO

-DTH MÁS / TÉCNICO / PROCESO TÉCNICO TV / (CÓDIGO DE ERROR - SÍNTOMA) / TRANSFERIR A PLATAFORMA ESPECIALIZADA

Solicitud modificación de instalación:

-DTH MAÉ / TÉCNICO / PROCESO TÉCNICO TV / CAMBIO INTERNO / DERIVAR TÉCNICO A TERRENO

-DTH MÉS / TÉCNICO / PROCESO TÉCNICO TELEFÓNICO / CAMBIO INTERNO / DERIVAR TÉCNICO A TERRENO
DTH MAS / TÉCNICO / PROCESO TÉCNICO TV / CAMBIO INTERNO / TRANSFERIR A PLATAFORMA ESPECIALIZADA

-DTH MÉS / TÉCNICO / PROCESO TÉCNICO TELEFÓNICO / CAMBIO INTERNO / TRANSFERIR A PLATAFORMA ESPECIALIZADA

Solicitud traslado de domicilio (dirección actualizada en CRM):

-DTH MÁS / TÉCNICO / CAMBIO DE DOMICILIO - DIRECCIÉN ACTUALIZADA EN CRM / DERIVAR TÉCNICO A TERRENO
v DTH MAS / TÉCNICO / CAMBIO DE DOMICILIO - DIRECCION ACTUALIZADA EN CRM / TRANSFERIR A PLATAFORMA ESPECIALIZADA

ESTRUCTURA DE VALIDACIÓN	REGISTRO TIPIFICA	RESUMEN DE GESTIONES	SCRIPT INCONVENIENTES QUE REQUIEREN DERIVACIÓN DE TÉCNICO A TERRENO
Presiona sobre la imagen para ampliarla:			

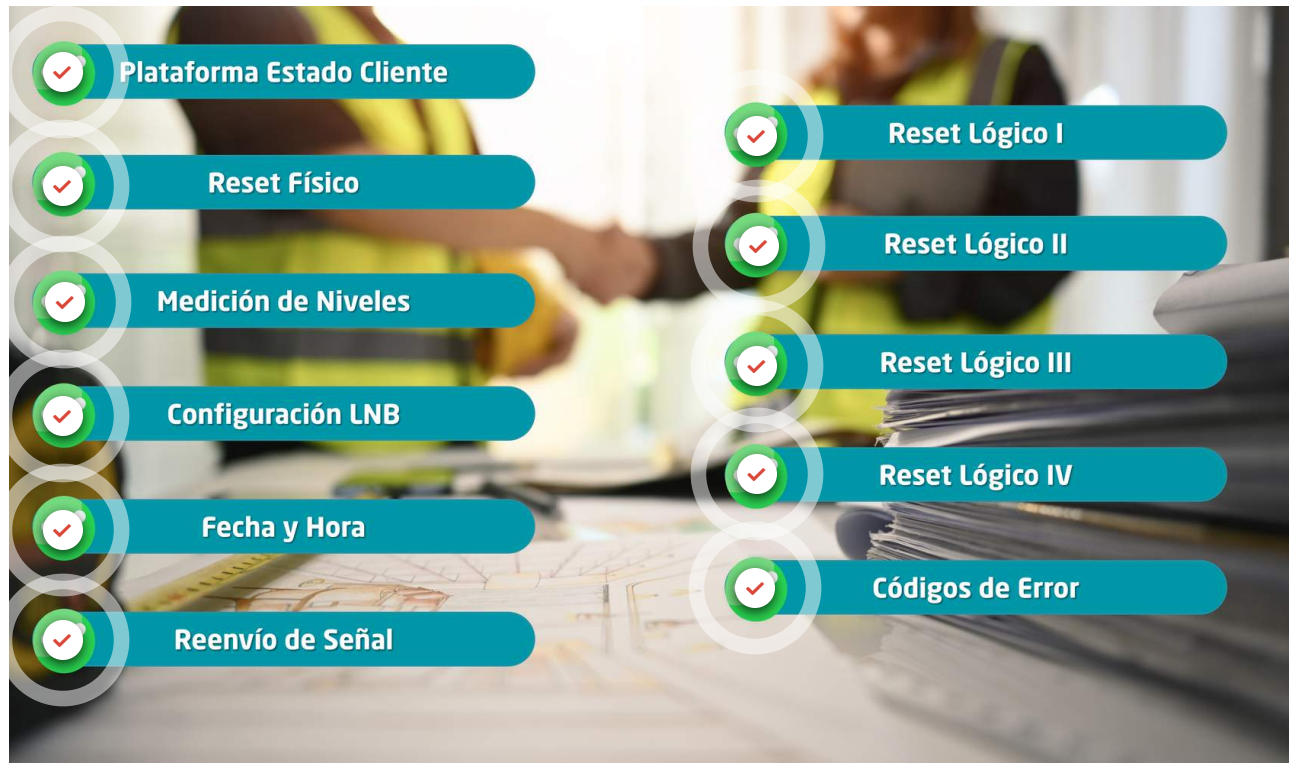
	Crea VT	Transfiere a T2	Informa Agenda
Sin Señal	Si	No	Si
Decodificador pegado	Si	No	Si
Decodificador sin audio	Si	No	Si
Pantalla en negro	Si	No	Si
Imagen pixelada	Si	No	Si
Servicio suspendido o acceso condicionado	Si	No	Si
Decodificador no enciende	Si	No	Si
End None - Sólo Handan	Si	No	Si
Mensaje U169 o U176 - Sólo Handan	Si	No	Si
Decodificador quemado	Si	No	Si
Falta de Canales	No	No	No

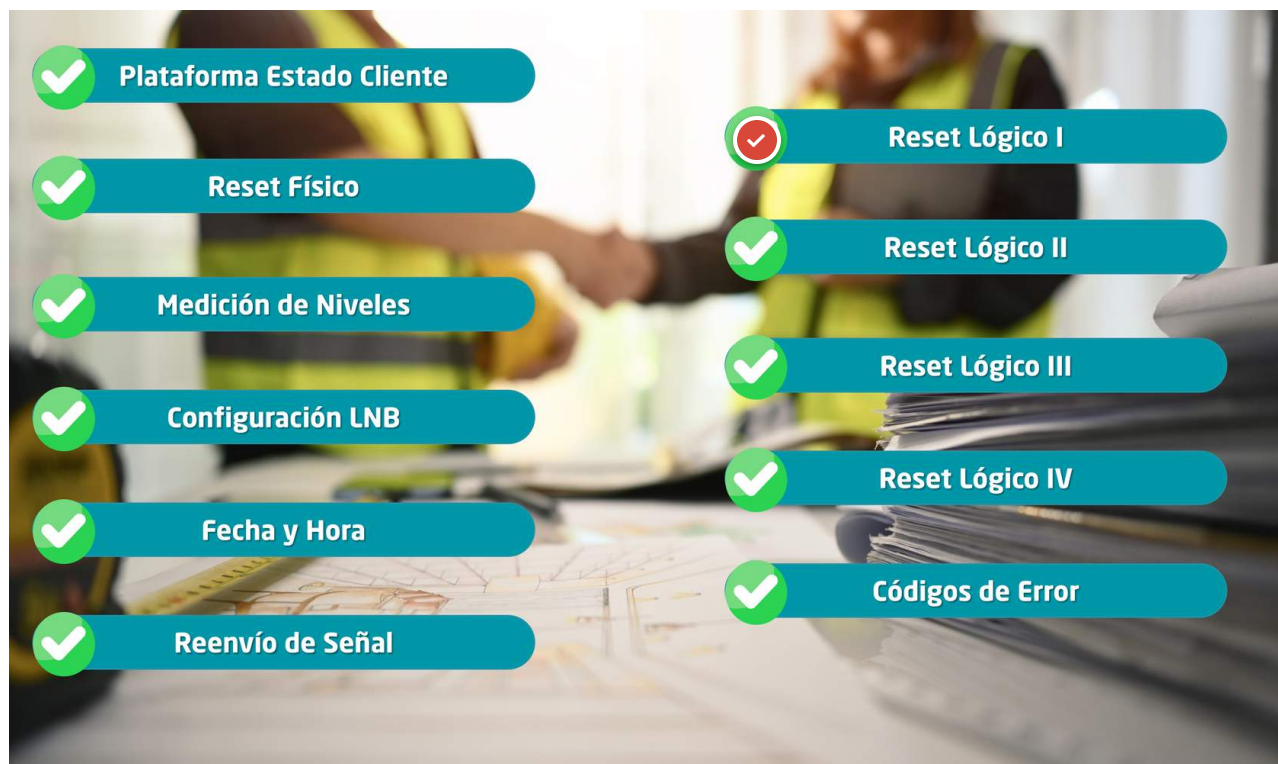
	Crea VT	Transfiere a T2	Informa Agenda
Código 001 - Canal Premium	No	No	No
Código 002 - Canal Básico	No	No	No
Código 003 - Señal Interrumpida	Si	No	Si
Código 004 - No Insertada	Si	No	Si
Código 005 - Mal Insertada	Si	No	Si
Código 006 - Bloqueo Canales Locales	No	No	No
Código 007 - Mensaje de actualización	No	No	No
Código 008 - Mensaje de actualización de software vía USB	No	No	No
Código 009 - Mensaje de actualización de software vía OTA (1)	No	No	No
Código 010 - Mensaje de actualización de software vía OTA (2)	No	No	No
Código 011 - Mensaje Bmail - vencimiento de boleta	No	No	No
Código 012 - Factory Reset - configuración de fábrica	Si	No	Si
Código 013 - Without Channel Message - Canales eliminados	No	No	No
Código 014 - Servicio no disponible - Service not available	Si	No	Si
Código 015 - Tarjeta No Pareada	Si	No	Si

ESTRUCTURA DE VALIDACIÓN	REGISTRO TIPIFICA	RESUMEN DE GESTIONES	SCRIPT INCONVENIENTES QUE REQUIEREN DERIVACIÓN DE TÉCNICO A TERRENO
¿Qué información se debe entregar al cliente? <i>Don/Doña [nombre cliente], dado que no ha sido posible resolver su inconveniente vamos a agendar una visita técnica a su domicilio. De igual forma, en caso de que detectemos que el inconveniente pudiera ser resuelto de forma remota, uno de nuestros especialistas se comunicará con usted en un plazo máximo de 4 horas.</i> Agendar: [CREAR CASO DE VISITA TÉCNICA, con la agenda a partir de las próximas 48 horas] <i>Don/Doña [nombre cliente], su visita técnica queda agendada para el día XX de XXXX en el rango horario entre XX:XX y XX:XX. Recuerde que, en caso de poder resolver su inconveniente de forma remota, uno de nuestros especialistas se podría comunicar con usted en un plazo máximo de 4 horas. En caso de no recibir esta llamada, su inconveniente será resuelto en la visita técnica agendada para el día XX de XXXX.</i> ¿Tiene alguna duda con respecto a la información entregada?			

CONFIGURACIONES

Presiona sobre cada ícono para revisar la información:





Paso a paso TSH DTH

Todos los Canales de Atención

RESET LÓGICO I – CARGA DE CANALES

Para realizar el reset lógico el cliente necesita utilizar el control remoto del decodificador, asegure que no lo confunda con el control de la TV



RESET LÓGICO ARION CON CARGA DE CANALES

Presionar botón menú → herramientas → reestablecer configuración → presionar flecha abajo → ok → digitar 3453 → presionar flecha abajo → ok → botón salir dos veces hasta llegar a configuración antena → botón rojo de la fila de colores → salir tres veces.

RESET LÓGICO HANDAN

Presionar botón menú → información de sistema → digitar 3453 → restaurar predet → flecha abajo → ok → presionar tres veces botón salir

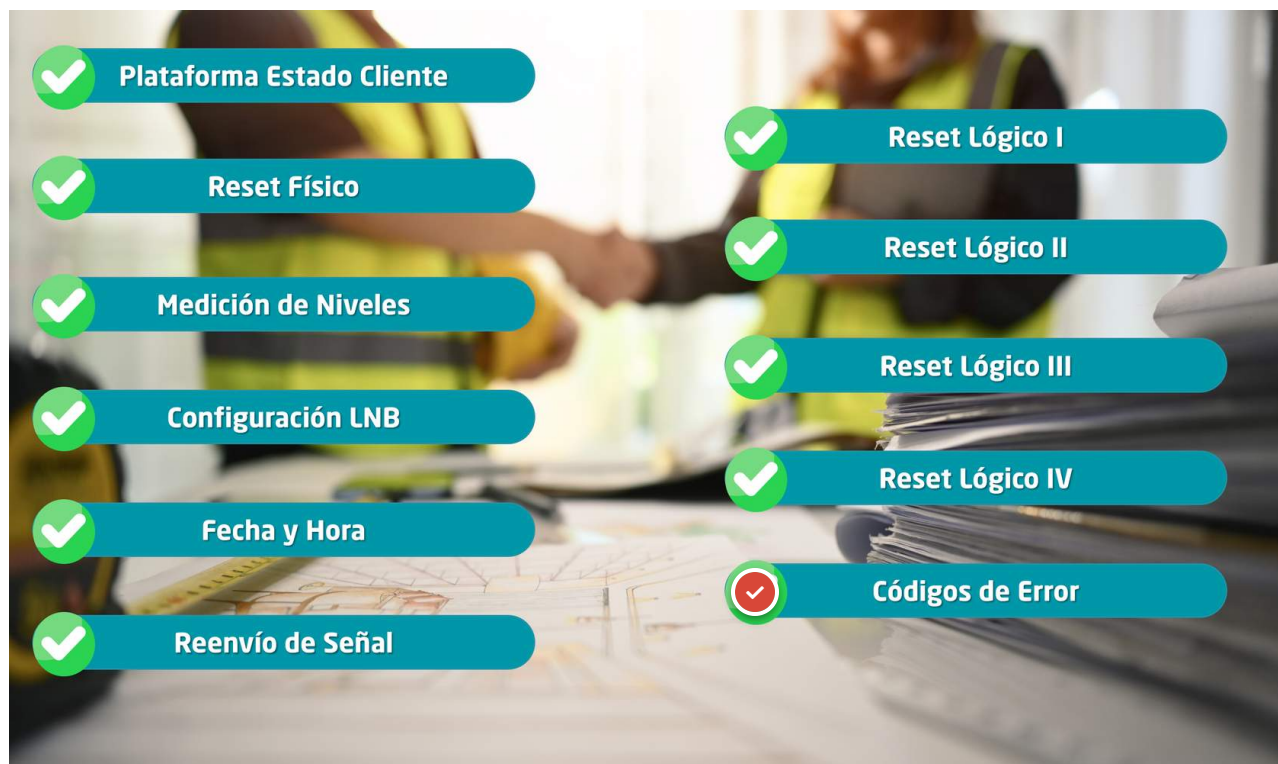
CARGA DE CANALES

Presionar botón menú → instalación → digitar 3453 → configuración del LNB → presionar botón rojo del control remoto "búsqueda".

RESET LÓGICO CON CARGA DE CANALES

Presionar botón menú → herramientas → restaurar predeterminado → reestablecer configuración → presionar flecha abajo → ok → digitar 3453 → presionar flecha abajo → ok → presionar botón azul seis veces, hasta llegar a configuración antena → botón rojo de la fila de color → salir tres veces.

Presiona sobre la imagen para ampliarla



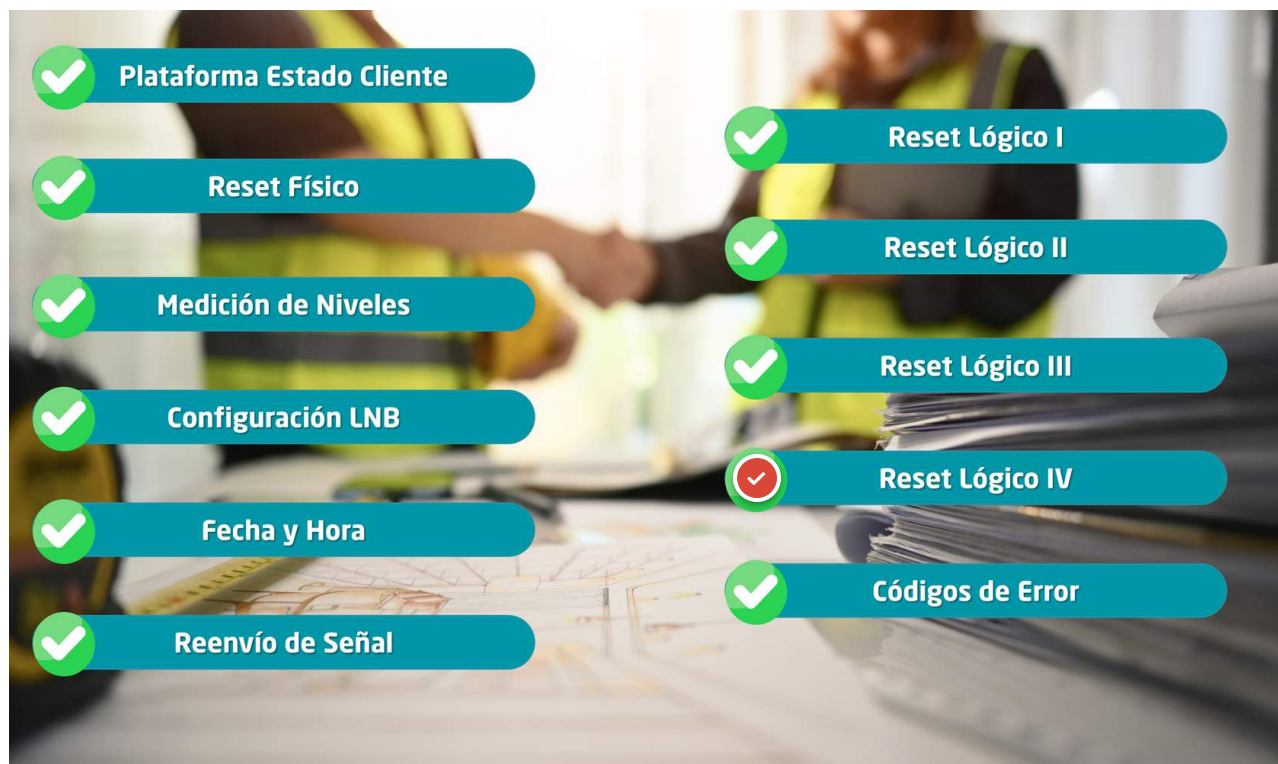
Paso a paso TSH DTH

Todos los Canales de Atención

¿CUÁLES SON LOS CÓDIGOS DE ERROR QUE PUEDE VISUALIZAR EL CLIENTE EN SU PANTALLA?

Código	Descripción	Código	Descripción
[Cod001]	Mensaje CAS canal Premium - Aparece cuando la tarjeta no tiene autorizaciones en plataforma CAS comas (no tiene contratado canal o tiene deuda) - Cliente cambió la tarjeta de decodificador (en caso de tener más de un decodificador)	[Cod009]	Mensaje de Actualización de Software vía OTA - Mensaje aparece cuando el decodificador se actualiza por OTA (Over The Air) con una nueva versión de software
[Cod002]	Mensaje CAS canal Básico (Servicio Suspendido) - Aparece cuando la tarjeta no tiene autorizaciones en plataforma CAS comas (no tiene contratado canal o tiene deuda) - Cliente cambió la tarjeta de decodificador (en caso de tener más de un decodificador)	[Cod010]	Mensaje de Actualización de Software vía OTA - Actualizando la versión de software vía OTA (escribiendo en memoria)
[Cod003]	Mensaje sin señal satelital (Mensaje de Señal Interumpida) - Posible origen del mensaje: Voltaje LNB en off para caso STB HD (no cascada, no splitter) - Antena desorientada	[Cod011]	Mensaje de fecha de vencimiento de boleta - Código aparece en mensaje que se envía a cliente para recordar que la cuenta está a punto de vencer o informar eventos (mensaje se despliega en pantalla TV)
[Cod004]	Tarjeta no insertada - Inserte la tarjeta en la ranura con el Chip hacia Abajo/Arriba (Algunos STB antiguos utilizan la tarjeta con el Chip hacia Arriba)	[Cod012]	Factory Reset (Configuración de Fábrica) - Código aparece cuando el decodificador se vuelve a valores de fábrica para una determinada región (Requiere password 3453). El reset generalmente se aplica al realizar la instalación
[Cod005]	Tarjeta mal insertada - Inserte la tarjeta en la ranura con el Chip hacia Abajo/Arriba (Algunos STB antiguos utilizan la tarjeta con el Chip hacia Arriba)	[Cod013]	Without channel message (Mensaje de canales eliminados) - Código aparece cuando se ha eliminado la lista de canales o se ha borrado la lista de transpondedores en el decodificador. La solución: Restaurar predeterminado o ir a menú > Instalación > Configuración Antena y luego presionar botón rojo "Bisquena"
[Cod006]	Mensaje canales bloqueados - Aparece cuando la tarjeta no tiene autorizaciones en plataforma CAS comas (no tiene contratado canal o tiene deuda) - Cliente cambió la tarjeta de decodificador (en caso de tener más de un decodificador)	[Cod014]	Service not available (Servicio no disponible) - Código aparece cuando hay un problema en el head end, es decir, es una falla de origen del satélite.
[Cod007]	Mensaje de Actualización - El decodificador a detectado que las tablas de control DVB han cambiado y por ende debe actualizar (Nombre o número de canal, eliminar o adicionar un canal)	[Cod015]	Tarjeta no pasada Código aparece cuando se inserta al decodificador una tarjeta utilizada previamente en un STB Handan (Solo Chile y Perú)
[Cod008]	Mensaje de Actualización de Software vía USB - Mensaje aparece cuando se actualiza el decodificador vía puerto USB (actualización de software)		

Presiona sobre la imagen para ampliarla



Paso a paso TSH DTH

Todos los Canales de Atención

RESET LÓGICO IV - CONTROL UNIVERSAL HD

Para realizar el reset lógico el cliente necesita utilizar el control remoto del decodificador, asegure que no lo confunda con el control de la TV



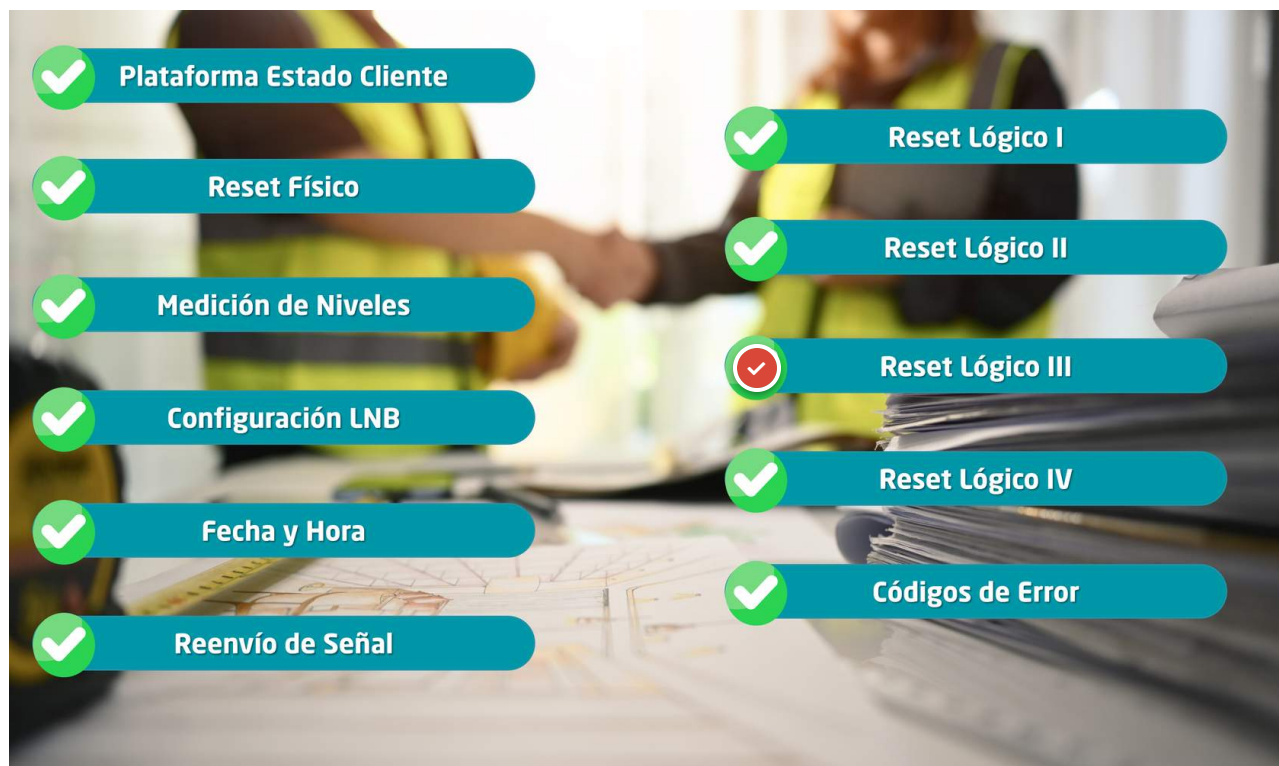
Presionar botón menú → herramientas → restaurar predeterminado → reestablecer configuración



Presionar flecha abajo → ok → digitar 3453 → presionar flecha abajo → ok → presionar botón azul seis veces → salir tres veces.



Presiona sobre la imagen para ampliarla



Paso a paso TSH DTH

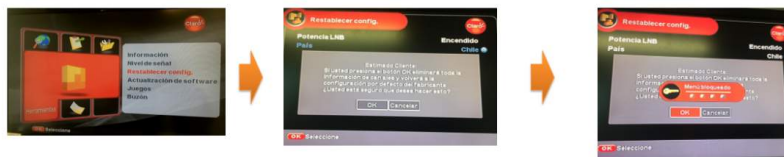
Todos los Canales de Atención

RESET LÓGICO II – CONTROL UNIVERSAL SD ARION

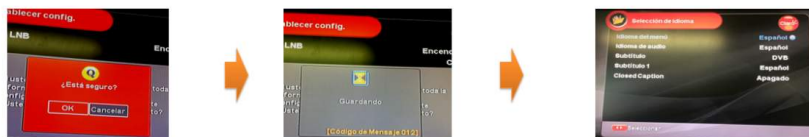
Para realizar el reset lógico el cliente necesita utilizar el control remoto del decodificador, asegure que no lo confunda con el control de la TV



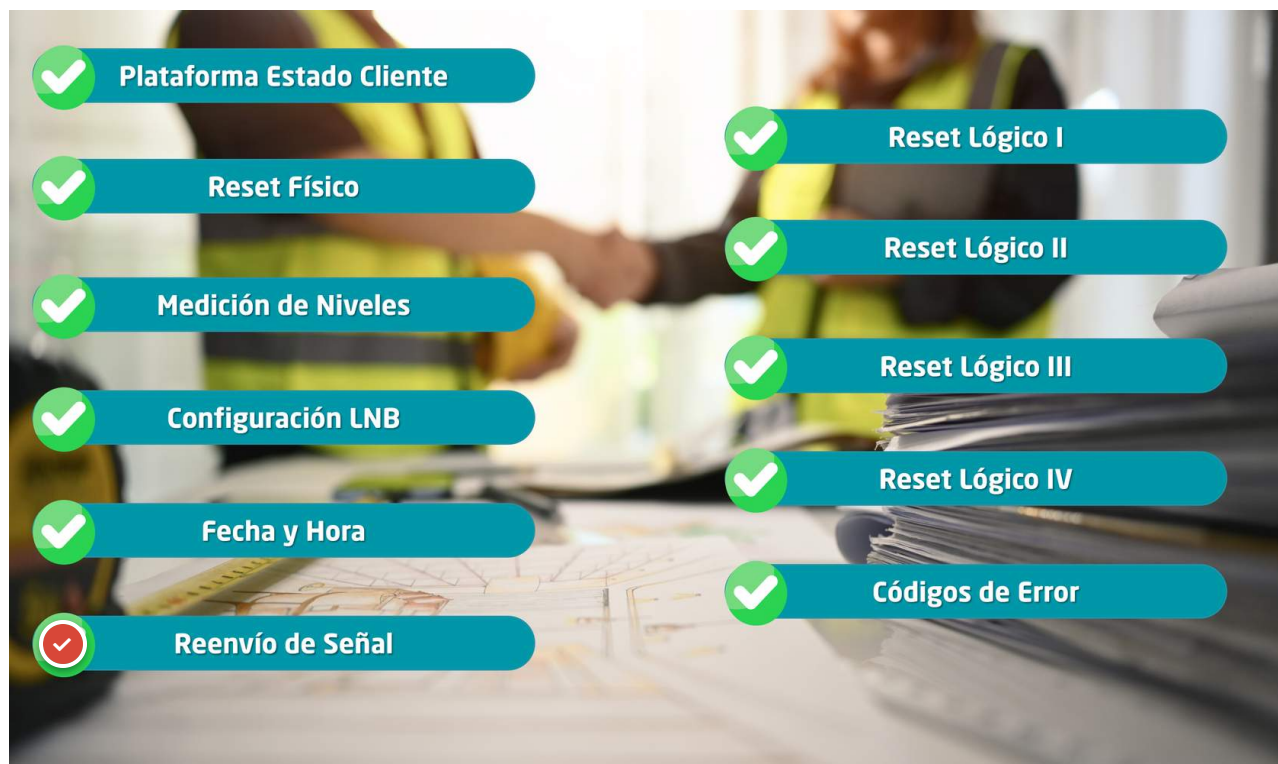
Presionar botón menú → herramientas → reestablecer configuración



Presionar flecha abajo → ok → digitar 3453 → presionar flecha abajo → ok → botón salir tres veces



Presiona sobre la imagen para ampliarla



Paso a paso TSH DTH

Todos los Canales de Atención

REENVÍO DE SEÑAL



Paso 1 Ingresar el Rut del cliente en el programa E-SAC.

Paso 2 Ir a Nuevo Ticket.

Nuevo Ticket

Paso 3 Buscar el Ticket de Reenvío de Señal.

Paso 4 Esta arrojará una pantalla con los Equipos del cliente.

Paso 5 En la pestaña Edit. Seleccionar la opción de suspendido post-pago.

Reenvío de Señal Estado Ingreso

Activar Ticket

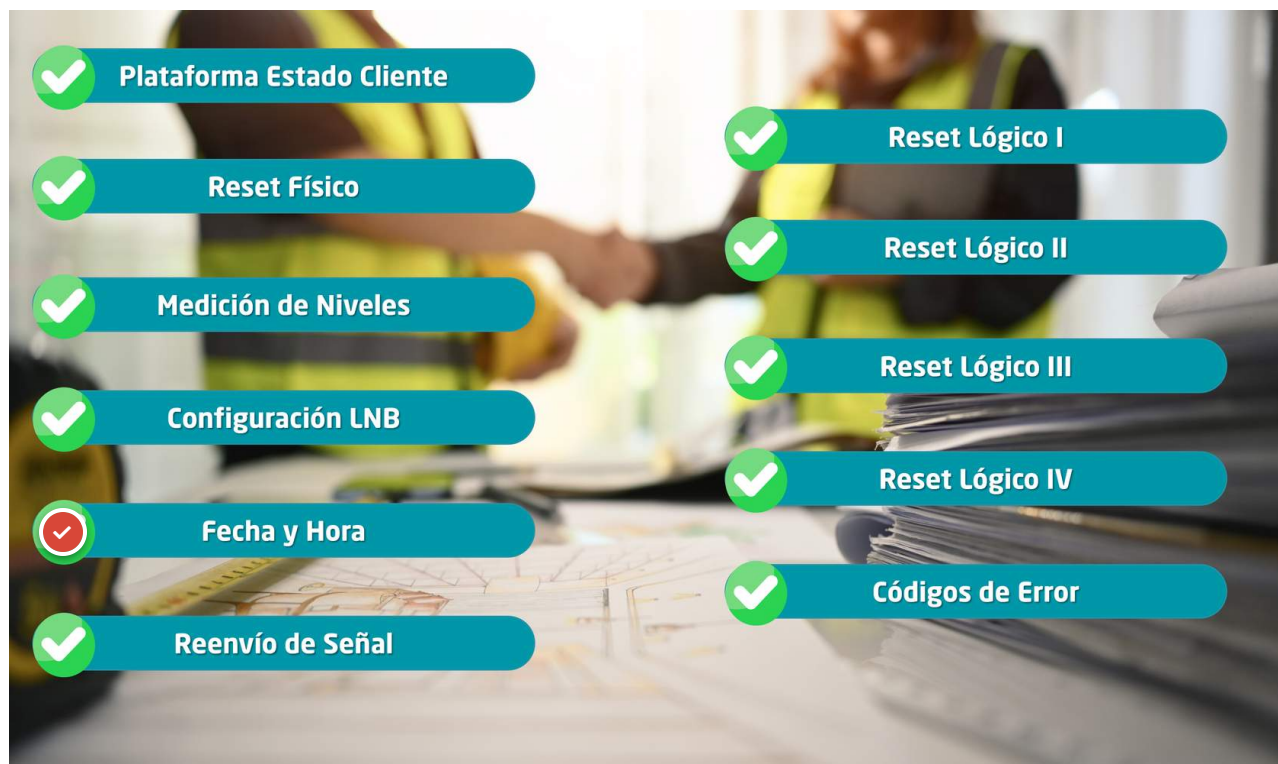
Estado	Actividad	Notas
Activado	Reenvio de señal	Valor

Tarjeta/Decodificador

Editar

Tarjeta/Decodificador			
Tipo	N. Serie	Observaciones	Descripto
Decodificadores	075248321D056081		
Tarjetas	02007354552-5		
Decodificadores	080448136D539823		
Tarjetas	02007354553-3		
Decodificadores	79013230027189		
Tarjetas	02093084397-2		

Aceptar Cancelar



Paso a paso TSH DTH

Todos los Canales de Atención

CONFIGURACIÓN DE FECHA Y HORA

Para configurar fecha y hora el cliente necesita utilizar el control remoto del decodificador, asegure que no lo confunda con el control de la TV



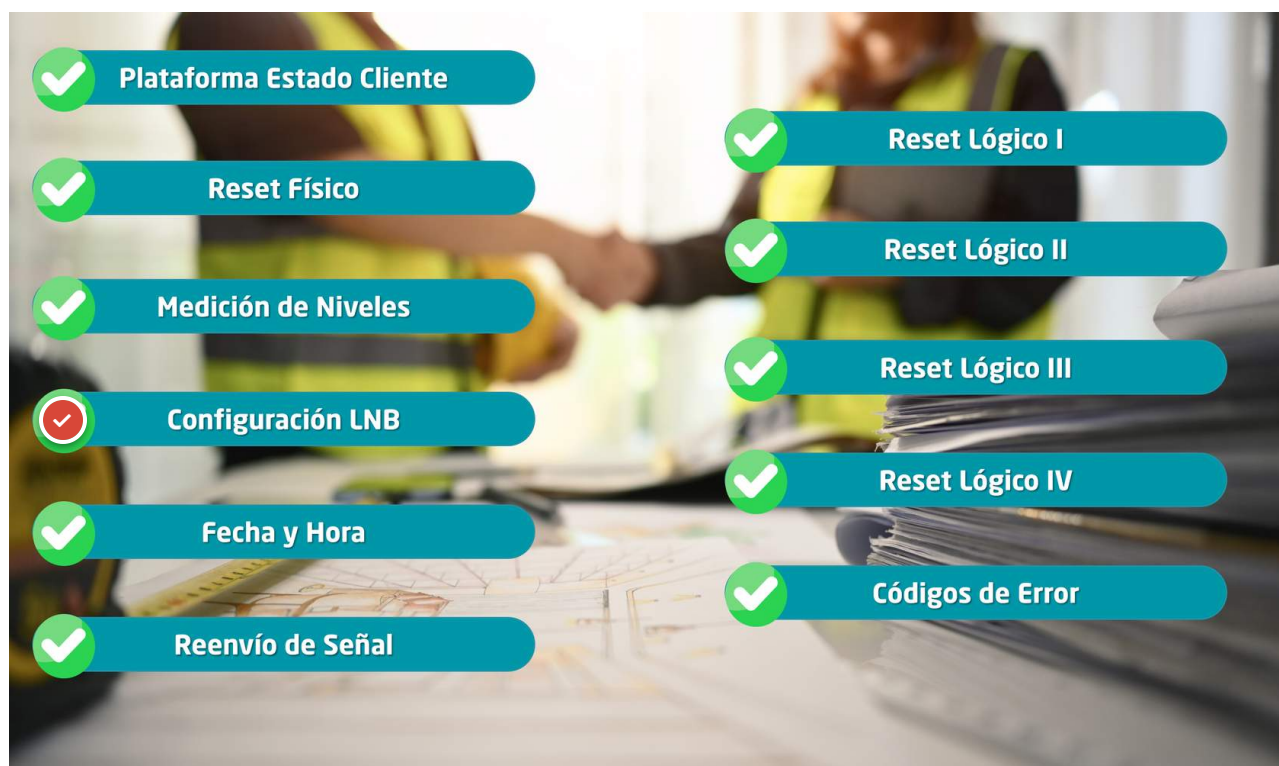
Presionar botón menú → Ajustes de tiempo → Modo de hora → Cambiar a sistema local



Tiempo → cambiar manualmente número por número → presionar salir hasta que pregunte ¿Quiere guardar los cambios? → ok



Presiona sobre la imagen para ampliarla



Paso a paso TSH DTH

Todos los Canales de Atención

CONFIGURACIÓN LNB

ARION

Menú → Instalación → Configuración de Antena → Ingresar código 3453

La correcta configuración del LNB, es:

- ✓ Tipo de Satélite: Amazonas
- ✓ Tipo de LNB: Universal
- ✓ Terminal DISEC: Apagado
- ✓ Potencia LNB: Encendido

Presionar 1 vez **Botón Salir** y guardará cambios

HANDAN

Menú → Instalación → Ingresar código 3453 → configuración de LNB

La correcta configuración del LNB, es:

- ✓ Verificar tipo de Satélite: Amazonas
- ✓ Verificar tipo de LNB: Universal
- ✓ Verificar Terminal DISEC: Apagado
- ✓ Verificar Potencia LNB: Encendido

Presionar 1 vez **Botón Salir** y guardará cambios



Presiona sobre la imagen para ampliarla



Paso a paso TSH DTH

Todos los Canales de Atención

MEDICIÓN DE NIVELES

ARION

Solicitar al cliente que presione el **botón antena** de su control remoto y aparecerá una ventana con los niveles de señal.

HANDAN

Solicitar al cliente que presione el **botón mosaico** de su control remoto y aparecerá una ventana con los niveles de señal.

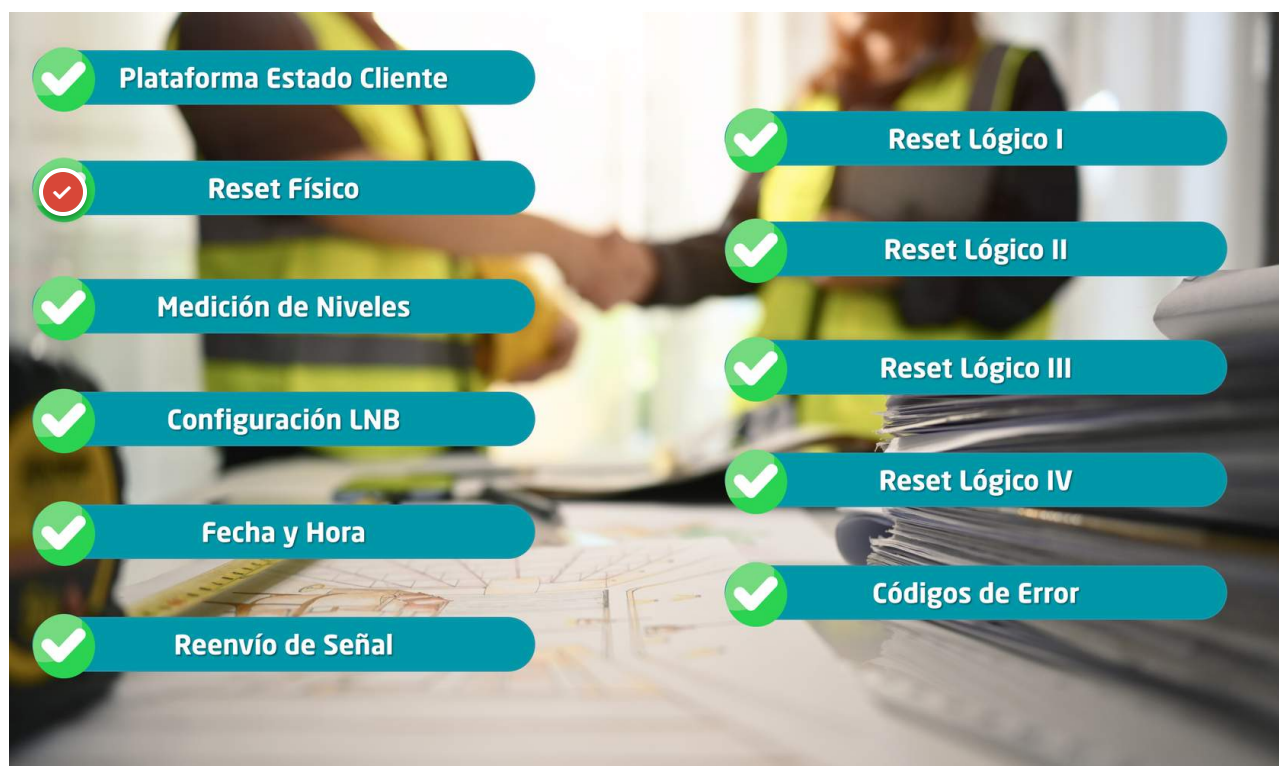
NOTA

Otra forma de medir los niveles de señal es presionando el **botón rojo** del control remoto y aparecerá una ventana con los niveles de señal.

Información			
U/A - Pairing ID : 007 5227 2772			
Serial N° : 3421318110002425			
N° Tarjeta : 021 2905 9139 - 1			
Versión Software : V25.0 (DTS3421)			
SEÑAL	CALIDAD	SEÑAL	CALIDAD
[12350 V]	89%	[10728 V]	89%
[12270 V]	83%	[10768 V]	89%
[12310 V]	83%	[10808 H]	89%
[12230 V]	89%	[10848 H]	89%
[12390 V]	85%	[11255 H]	89%
[12430 V]	89%	[11422 H]	89%
[12350 H]	82%	[10808 V]	---
[12270 H]	82%	[11222 H]	91%

● Siguiente (F5) Salir

Presiona sobre la imagen para ampliarla



Paso a paso TSH DTH

Todos los Canales de Atención

RESET FÍSICO

Paso 1 Solicitar al cliente que retire la tarjeta del decodificador.

Paso 2 Desconectar el equipo de la corriente y esperar 15 segundos.

Paso 3 Preguntar al cliente los dígitos de la tarjeta (mientras transcurren los 15 segundos de espera).

Paso 4 Una vez transcurridos los 15 segundos, verificar que el Cable Coaxial se encuentre correctamente conectado en:

- ✓ Arion → IF IN
- ✓ Handan → LNB IN
- ✓ Kaon → LNB
- ✓ Jiuzhou → SAT IN
- ✓ ZTE → RF

Paso 5 Confirmar si la conexión es cascada, splitter o directa.

Paso 6 Volver a conectar a la corriente.

Paso 7 Solicitar al cliente que vuelva a encender el decodificador.

Paso 8 Solicitar al cliente que cambie los canales desde el equipo (varias veces).

Paso 9 El equipo solicitará que se inserte la tarjeta, sólo ahí insertarla, nunca antes.

Presiona sobre la imagen para ampliarla



Paso a paso TSH DTH

Todos los Canales de Atención

CONSULTA EN ESTADO CLIENTE

Paso 1 Iniciar sesión en la URL <http://200.14.249.91/estadoCliente/>

Paso 2 Ir a la pestaña DIAGNÓSTICO visible en el menú principal

Paso 3 Ingresar el n° de tarjeta en el campo TV DTH – CARD NUMBER y dar clic en CONFIRMAR

Paso 4 Se despliega la ventana TV Digital

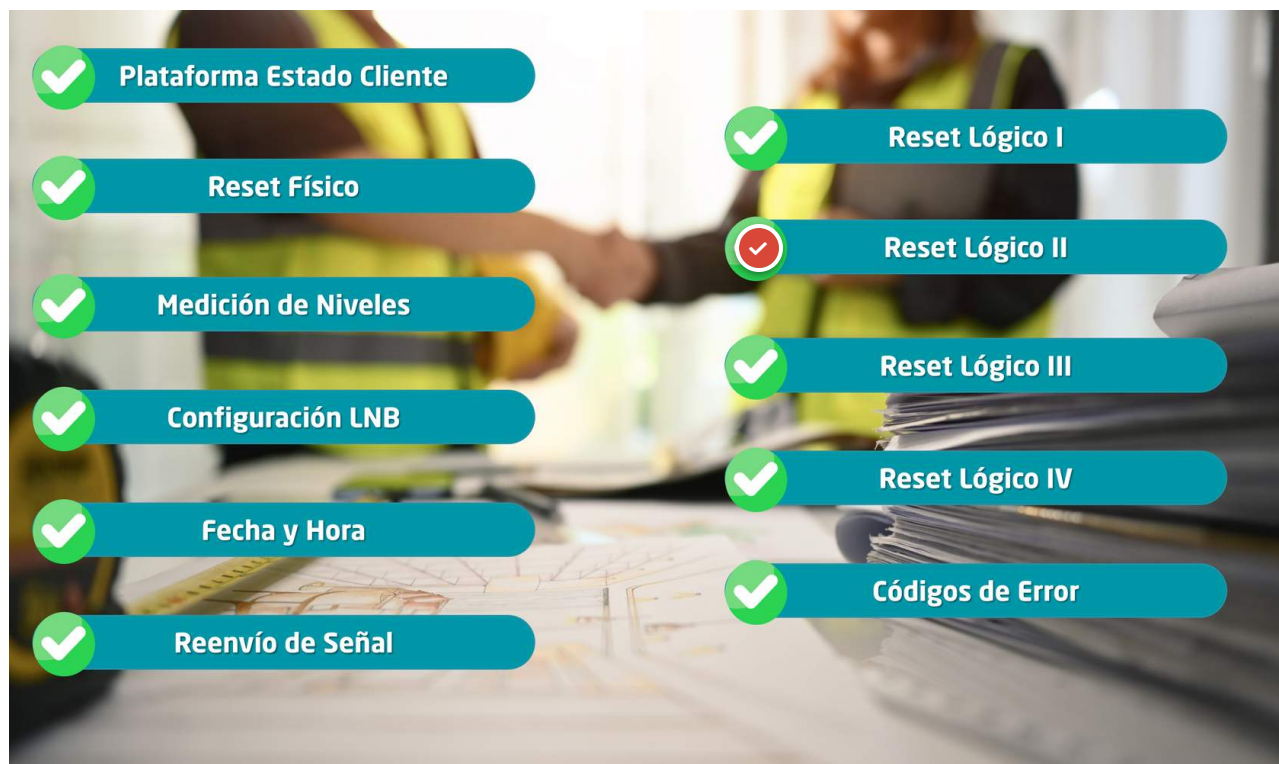
Estado suscripción de Smart Card					Smart Card	
Productos autorizados para este cliente					General	
Satélite	Producto	Id	Inicio Suscripción	Termino Suscripción	Client ID	Rating Status
T V D I S I	Basico Nacional	102	2018-11-01	2019-04-30	687960239	
	Canal no registrado	194	2018-11-01	2019-04-30		
	Canal no registrado	209	2018-11-01	2019-04-30		
	Canal no registrado	212	2018-11-01	2019-04-30		
	Canal no registrado	213	2018-11-01	2019-04-30		
	Canal no registrado	154	2018-11-01	2019-04-30		
	Canal no registrado	418	2018-11-01	2019-04-30		

Paso 5 Dar clic en VER, se despliega la lista de canales activos para el Producto consultado.

↓

Lista de canales para el producto id 210	
HBO Family HD - HBO Plus HD	
HBO PLUS HD	
HBO Premium	
HBO Signature HD	
MAX UP	

Presiona sobre la imagen para ampliarla



Paso a paso TSH DTH

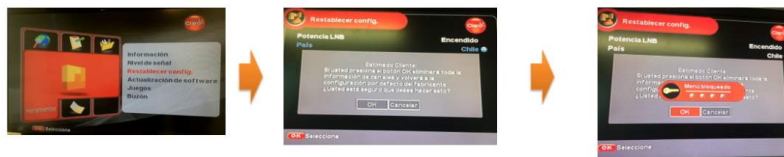
Todos los Canales de Atención

RESET LÓGICO II – CONTROL UNIVERSAL SD ARION

Para realizar el reset lógico el cliente necesita utilizar el control remoto del decodificador, asegure que no lo confunda con el control de la TV



Presionar botón menú → herramientas → reestablecer configuración



Presionar flecha abajo → ok → digitar 3453 → presionar flecha abajo → ok → botón salir tres veces



Presiona sobre la imagen para ampliarla

SÍNTOMAS

Presiona sobre cada ícono para revisar la información:



001 -002



003



004- 005



Imagen Pixelada



Servicio Suspendido



Pantalla en negro con banner



Pantalla en negro sin banner



Decodificador quemado



Decodificador no enciende



Decodificador sin audio



Decodificador pegado



END NONE



Paso a paso TSH DTH

Todos los Canales de Atención

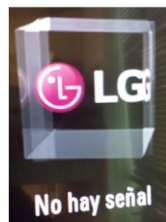
PANTALLA EN NEGRO – SIN BANNER

- Paso 1** Confirmar si la pantalla en negro que indica el cliente muestra algún banner.
- Paso 2** Si no muestra un banner, realizar reset físico. *(Ver paso a paso para realizar reset)*
- Paso 3** Configurar TV con el botón search o input (depende de la marca de TV).
- Paso 4** Probar con otros cables RC y RF para detectar si el inconveniente es del cable de conexión.
- Paso 5** Probar conectando el decodificador a otra TV.

Resultado 1
 Cliente recupera el servicio. → Agradecer al cliente por ayudar con los las pruebas de funcionamiento. Preguntar si podemos ayudarle en algo más.
Indicar número de Ticket de atención al cliente
 Realizar despedida corporativa.

Resultado 2
 Cliente no recupera el servicio. → El mensaje sin señal cuando no muestra banner, no es un inconveniente de Claro, sino más bien de configuración del Televisor o del cableado del cliente. Mala conexión o Mal configurado.
 De igual forma, es posible ingresar una VT, pero es importante dejar registro de estos antecedentes para que el área técnica tenga conocimiento del caso cuando contacte al cliente.

[Volver al Home](#)



Si es necesario enviar un técnico a terreno, revisar el «paso a paso para creación de VT». Ahí encontrarás todos los detalles del registro

Presiona sobre la imagen para ampliarla



Paso a paso TSH DTH

Todos los Canales de Atención

U169 o U176 – END NONE (HANDAN)

Cliente indica que la pantalla de su decodificador (no confundir con pantalla del televisor), visualiza el mensaje “proceso de carga” o “decodificador pegado por carga eléctrica”.

Paso 1 Realizar reset físico. *(Ver paso a paso para realizar reset)*

Resultado 1

Cliente recupera el servicio y se despegó el deco

Agradecer al cliente por ayudar con los las pruebas de funcionamiento.
Preguntar si podemos ayudarle en algo más.
Indicar número de Ticket de atención al cliente.
Realizar despedida corporativa.

Resultado 2

Cliente continúa con deco pegado
Derivar técnico a terreno

Derivar el caso a TÉCNICO EN TERRENO ingresando una visita técnica

Para gestionar correctamente esta etapa, revise el «paso a paso para creación de VT». Ahí encontrará todos los detalles del registro

Tomar datos correspondientes al n° de decodificador y tarjeta, así como también corroborar dirección y n° telefónico de contacto para la correcta gestión de VT.

[Volver al Home](#)

Presiona sobre la imagen para ampliarla



Paso a paso TSH DTH

Todos los Canales de Atención

DECODIFICADOR PEGADO

Cliente indica que presenta una imagen pegada en la pantalla de su televisor y no le permite ver nada más, así como tampoco le permite cambiar canales.

Paso 1 Realizar reset físico. (Ver paso a paso para realizar reset)

Paso 2 Si el equipo lo permite, configurar el LNB, según la conexión del cliente. (Ver paso a paso para configurar LNB)

Paso 3 Revisar mediciones de Señal. (Ver paso a paso para verificar mediciones)

Resultado 1

Cliente recupera el servicio y se despega el deco

Agradecer al cliente por ayudar con los las pruebas de funcionamiento.
Preguntar si podemos ayudarle en algo más.
Indicar número de Ticket de atención al cliente.
Realizar despedida corporativa.

Resultado 2

Cliente continúa con deco pegado
Derivar técnico a terreno

Derivar el caso a TÉCNICO EN TERRENO ingresando una visita técnica

Para gestionar correctamente esta etapa, revisa el "paso a paso para creación de VT". Ahí encontrarás todos los detalles del registro

Volver al Home

Tomar datos correspondientes al n° de decodificador y tarjeta, así como también corroborar dirección y n° telefónico de contacto para la correcta gestión de VT.



Presiona sobre la imagen para ampliarla



Paso a paso TSH DTH

Todos los Canales de Atención

DECODIFICADOR SIN AUDIO

Cliente indica que el decodificador no tiene audio.

Paso 1 Confirmar en cuantos equipos y canales presenta el inconveniente.

Paso 2 Confirmar que la TV esté con audio habilitado. De ser así, continuar con el paso 3.

Paso 3 Realizar reset físico. *(Ver paso a paso para realizar reset)*

Paso 4 Si no recupera audio, confirmar nuevamente que tanto TV como decodificador se encuentren con audio habilitado. Subir el volumen de ambos.

Paso 5 Cambiar el cable RCA.

Resultado 1
 Cliente recupera el audio → Agradecer al cliente por ayudar con los las pruebas de funcionamiento.
 Preguntar si podemos ayudarle en algo más.
Indicar número de Ticket de atención al cliente.
 Realizar despedida corporativa.

Resultado 2
 Cliente no recupera el audio. Derivar técnico a terreno → Derivar el caso a TÉCNICO EN TERRENO ingresando una visita técnica

Para gestionar correctamente esta etapa, revisa el «paso a paso para creación de VT». Ahí encontrarás todos los detalles del registro

[Volver al Home](#) Tomar datos correspondientes al n° de decodificador y tarjeta, así como también corroborar dirección y n° telefónico de contacto para la correcta gestión de VT.



Presiona sobre la imagen para ampliarla



Paso a paso TSH DTH

Todos los Canales de Atención

DECODIFICADOR NO ENCIENDE

Cliente indica que el decodificador no enciende y no le permite ver nada.

Paso 1 Confirmar los antecedentes del decodificador para asegurar que se encuentren en el contrato del cliente. (n° de decodificador y tarjeta)

Paso 2 Preguntar al cliente si ve algo en la pantalla del decodificador, si indica que ve la hora, quiere decir que el decodificador está apagado. Por lo que se debe solicitar que lo encienda.

Paso 3 Realizar reset físico. (Ver paso a paso para realizar reset)

Paso 4 Cambiar decodificador de conexión eléctrica (enchufe).

Resultado 1

Cliente recupera el servicio.

Agradecer al cliente por ayudar con los las pruebas de funcionamiento.
Preguntar si podemos ayudarle en algo más.
Indicar número de Ticket de atención al cliente.
Realizar despedida corporativa.

Resultado 2

Cliente no recupera el servicio.
Derivar técnico a terreno

Derivar el caso a TÉCNICO EN TERRENO ingresando una visita técnica

Para gestionar correctamente esta etapa, revise el **paso a paso para creación de VT**. Ahí encontrará todos los detalles del registro

Volver al Home

Tomar datos correspondientes al n° de decodificador y tarjeta, así como también corroborar dirección y n° telefónico de contacto para la correcta gestión de VT.

Presiona sobre la imagen para ampliarla



Paso a paso TSH DTH

Todos los Canales de Atención

PANTALLA EN NEGRO – CON BANNER

Paso 1 Confirmar si la pantalla en negro que indica el cliente muestra algún banner.

Paso 2 Si muestra un banner, confirmar en cuántos decodificadores, y en qué canales sólo ve banner y pantalla en negro.

Paso 3 Realizar reset físico. (Ver paso a paso para realizar reset)

Paso 4 Revisar mediciones de Señal. (Ver paso a paso para verificar mediciones)

Paso 5 Si sólo ve pantalla en negro en algunos canales y los niveles de señal son sobre el 55%, realizar un reenvío de señal.

Para HANDAN ver procedimiento

Para otros decodificadores solicitar un reenvío con pareo por la ruta o con la torre.

Resultado 1

Cliente recupera el servicio.



Agradecer al cliente por ayudar con los las pruebas de funcionamiento.

Preguntar si podemos ayudarle en algo más.

Indicar número de Ticket de atención al cliente.

Realizar despedida corporativa.

Resultado 2

Cliente no recupera el servicio.



Derivar el caso a TÉCNICO EN TERRENO ingresando una visita técnica

Para gestionar correctamente esta etapa, revisa el **paso a paso para creación de VTs**. Ahí encontrarás todos los detalles del registro

Tomar datos correspondientes al n° de decodificador y tarjeta, así como también robar dirección y n° telefónico de contacto para la correcta gestión de VT.

Volver al Home





Paso a paso TSH DTH

Todos los Canales de Atención

SERVICIO SUSPENDIDO – ACCESO CONDICIONADO – SERVICIO NO DISPONIBLE CÓD. 014

Cliente indica que en su TV visualiza un mensaje de servicio suspendido o acceso condicionado.

Paso 1 Confirmar en cuántos decodificadores presenta el inconveniente. Verificar n° de tarjeta y decodificador para validar que se encuentre en el contrato. Si se encuentran en el contrato del cliente, avanzar con paso 2.

Paso 2 Verificar que el cliente se encuentre activo y vigente. Si se encuentra con deuda, gestionar comercialmente, en caso contrario, avanzar con el paso 3.

Paso 3 Verificar Conax a través de la plataforma ESTADO CLIENTE.

Paso 4 Realizar reset físico. (Ver paso a paso para realizar reset)

Paso 5 Realizar reset lógico. (Ver paso a paso para realizar reset)

Paso 6 Realizar reenvío de señal manual o con pareo. (Ver paso a paso para reenvío de señal).

Paso 7 Si el mensaje cambia a señal interrumpida, revisar mediciones de Señal. (Ver paso a paso para verificar mediciones)

Resultado 1 Agradecer al cliente por ayudar con los las pruebas de funcionamiento.

Cliente recupera el servicio.

Preguntar si podemos ayudarle en algo más.
Indicar número de Ticket de atención al cliente.
Realizar despedida corporativa.

Resultado 2

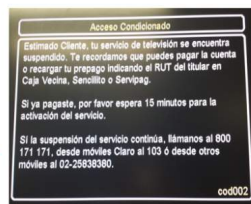
Cliente no recupera el servicio.
Derivar técnico a terreno

Derivar el caso a TÉCNICO EN TERRENO ingresando una visita técnica

Para gestionar correctamente esta etapa, revise el «paso a paso para creación de VT». Ahí encontrará todos los detalles del registro

Volver al Home

Tomar datos correspondientes al n° de decodificador y tarjeta, así como también corroborar dirección y n° telefónico de contacto para la correcta gestión de VT.



Presiona sobre la imagen para ampliarla



Paso a paso TSH DTH

Todos los Canales de Atención

IMAGEN PIXELADA

Cliente indica que la imagen en su TV se visualiza de una forma pixelada o intermitente, incluso con cuadros o rayas.

Paso 1 Confirmar en cuántos canales y decodificadores presenta el inconveniente

Paso 2 Realizar reset físico. *(Ver paso a paso para realizar reset)*

Paso 3 Realizar reset lógico. *(Ver paso a paso para realizar reset)*

Paso 4 Revisar mediciones de Señal. *(Ver paso a paso para verificar mediciones)*

Paso 5 Si los niveles son bajo de 45%, derivar técnico a terreno (resultado 2). Si son óptimos (ejemplo 85%) realizar reenvío de señal manual o con pareo. *(Ver paso a paso para reenvío de señal).*

Resultado 1
 Cliente recupera el servicio. ➔ Agradecer al cliente por ayudar con los las pruebas de funcionamiento.
 Preguntar si podemos ayudarle en algo más.
Indicar número de Ticket de atención al cliente.
 Realizar despedida corporativa.

Resultado 2
 Cliente no recupera el servicio.
 Derivar técnico a terreno ➔ Derivar el caso a TÉCNICO EN TERRENO ingresando una visita técnica

Para gestionar correctamente esta etapa, revisa el «paso a paso para creación de VT». Ahí encontrarás todos los detalles del registro

Volver al Home

Tomar datos correspondientes al n° de decodificador y tarjeta, así como también corroborar dirección y n° telefónico de contacto para la correcta gestión de VT.



Presiona sobre la imagen para ampliarla



Paso a paso TSH DTH

Todos los Canales de Atención

TARJETA MAL INSERTADA O NO INSERTADA – CÓD. 004 O 005

Este inconveniente se puede producir porque la tarjeta se encuentre en mal estado, mal insertada, o bien porque el decodificador no la reconozca.

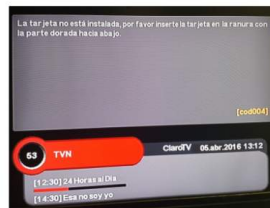
Paso 1 Realizar reset físico. (Ver paso a paso para realizar reset)

Paso 2 Revisar que el chip de la tarjeta no esté roto o sucio, de ser posible, solicitar al cliente que lo limpie con una tela suave.

Paso 3 Solicitar al cliente que vuelva a introducir la tarjeta con el chip hacia abajo y hacia el interior. (esta posición puede variar dependiendo el modelo de decodificador).

Resultado 1
 Cliente recupera el servicio. → Agradecer al cliente por ayudar con los las pruebas de funcionamiento. Preguntar si podemos ayudarle en algo más. Indicar número de Ticket de atención al cliente Realizar despedida corporativa.

Resultado 2
 Cliente no recupera el servicio. → El mensaje sin señal cuando no muestra banner, no es un inconveniente de Claro, sino más bien de configuración del Televisor o del cableado del cliente. Mala conexión o Mal configurado. De igual forma, es posible ingresar una VT, pero es importante dejar registro de estos antecedentes para que el área técnica tenga conocimiento del caso cuando contacte al cliente.



Si es necesario enviar un técnico a terreno, revise el <paso a paso para creación de VT> Allí encontrarás todos los detalles del registro

Presiona sobre la imagen para ampliarla



Paso a paso TSH DTH

Todos los Canales de Atención

SEÑAL INTERRUPTIDA - Código 003

Paso 1 Confirmar en cuantos decodificadores aparece el mensaje

Importante: No preguntar cuantos Decodificadores tiene el cliente porque esta información se obtiene en los productos asignados de ONE.

Paso 2 Configurar el LNB, según la conexión del cliente. (Ver paso a paso para configurar LNB)

Paso 3 Realizar reset físico. (Ver paso a paso para realizar reset)

Paso 4 Revisar mediciones de Señal. (Ver paso a paso para verificar mediciones)

Resultado 1

Cliente recupera el servicio.

Agradecer al cliente por ayudar con las pruebas de funcionamiento.
Preguntar si podemos ayudarlo en algo más.
Indicar número de Ticket de atención al cliente.
Realizar despedida corporativa.



Resultado 2

Cliente no recupera el servicio.

Derivar el caso a TÉCNICO EN TERRENO ingresando una visita técnica

Para gestionar correctamente esta etapa, revise el **-paso a paso para creación de VT-**. Ahí encontrará todos los detalles del registro

Tomar datos correspondientes al n° de decodificador y tarjeta, así como también corroborar dirección y n° telefónico de contacto para la correcta gestión de VT.

Presiona sobre la imagen para ampliarla



Paso a paso TSH DTH

Todos los Canales de Atención

FALTA DE CANALES – CÓD 001 O 002

Cliente indica que no visualiza uno o más canales

Paso 1 Confirmar los antecedentes de los canales que indica no visualizar

- ¿Qué canales no visualiza?
- ¿El inconveniente lo presenta en uno o más decodificadores?
- ¿Le aparece algún mensaje en el canal consultado?
- Al hacer zapping, ¿Se saltan los canales?



Paso 2 Verificar si el cliente tiene contratados los canales consultados en la pantalla de productos asignados en ONE (*Ver paso a paso*)

Paso 3 Si el cliente no los tiene contratados, indicar que los canales consultados no son parte de su plan contratado e informar cómo puede adquirirlos. Por el contrario, si el cliente tiene contratados los canales en ONE, realizar reset lógico y carga de canales (*Ver paso a paso*). Si la consulta es por canales nacionales, asegurar que se encuentren en PAÍS CHILE.

Paso 4 Revisar mediciones de Señal. (*Ver paso a paso para verificar mediciones*)

Paso 5 Si los niveles se encuentran superior a 45%, realizar un reenvío de señal. (*Ver paso a paso*). En caso contrario, avanzar con el paso 6.

Paso 6 Verificar Conax a través de la plataforma ESTADO CLIENTE (*Ver paso a paso*).

Resultado 1

Cliente recupera el servicio.

Agradecer al cliente por ayudar con los las pruebas de funcionamiento.
Preguntar si podemos ayudarle en algo más.
Indicar número de Ticket de atención al cliente
Realizar despedida corporativa.

Resultado 2

No se resuelve el inconveniente.
Crear VT

Para gestionar correctamente este etapa, revise el «paso a paso para creación de VT». Ahí encontrará todos los detalles del registro

Presiona sobre la imagen para ampliarla



Paso a paso TSH DTH

Todos los Canales de Atención

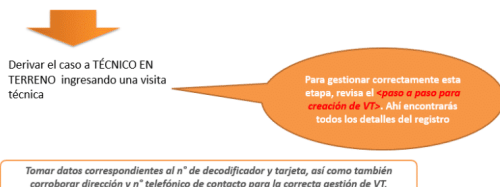
DECODIFICADOR QUEMADO

Ciente indica que el decodificador hizo corte de energía, explotó, huele a humo, generó chispa, etc.

Paso 1 Confirmar los antecedentes del decodificador para asegurar que se encuentren en el contrato del cliente. (n° de decodificador y tarjeta)

Paso 2 Preguntar al cliente si ve algo en la pantalla del decodificador, si indica que ve la hora, quiere decir que el decodificador está apagado. Por lo que se debe solicitar que lo encienda.

Paso 3 Si el cliente no visualiza nada en la pantalla, derivar técnico a terreno.

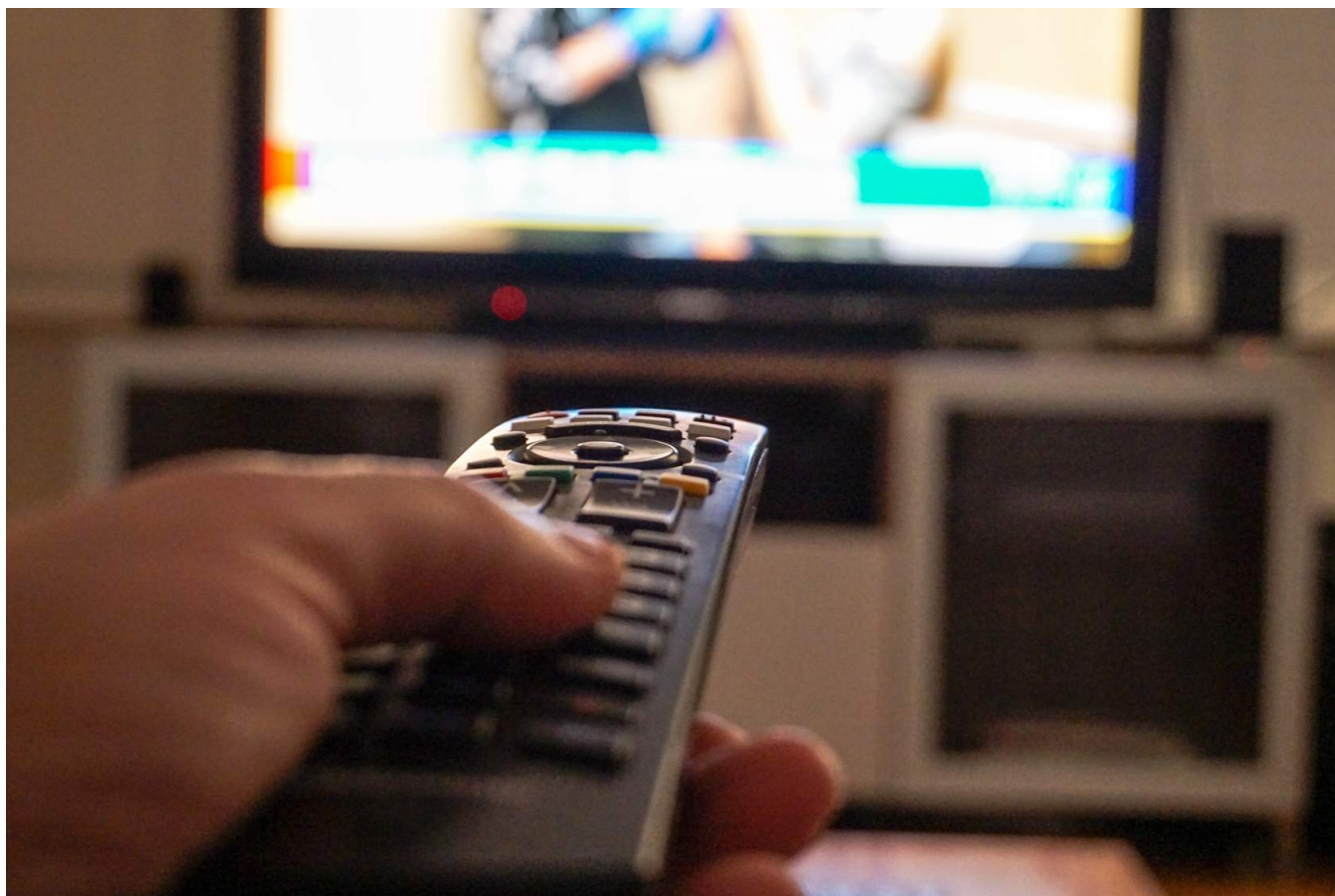


[Volver al Home](#)

Presiona sobre la imagen para ampliarla



DESCUENTO CHURN CLIENTES HOGAR



DESCRIPCIÓN:



Se envía plataforma (Asignación Churn Hogar), con la finalidad que los Ejecutivos de front puedan validar la información proporcionada por un cliente, al indicar que fueron contactados (llamada - correo - SMS - carta), para ofrecer un descuento sobre una boleta vencida, esta información será la misma que se visualiza mensualmente, en la web de Cobranza.

El Ejecutivo, al recibir una llamada por descuento Churn, **debe ingresar el RUT del cliente** sin puntos con guion y dígito verificador, la base les proporcionará la información que se necesita para orientar al cliente, según lo que ésta informe.

- En el caso que ya haya realizado el pago en una Sucursal y aún esté sin servicio, debe generar los escalamientos correspondientes.
- En el caso de ser su primer contacto y no sabe cómo actuar, informar cuál es la sucursal más cercana, para realizar el pago y se aplique el descuento, en un plazo máximo de 72 horas.

¿CUÁNDO SE REALIZA LA CAMPAÑA CHURN?

IMPORTANTE

Cuando el cliente cumple de **30 a 90 días de morosidad**, desde la fecha de vencimiento, se asigna a una **Campaña Churn**, *otorgándole un descuento para que regularice su deuda, con la finalidad que se mantenga activo en la compañía.*

1. Cliente recibe llamada donde se le informa descuento para que pueda cancelar su boleto ya vencida.
2. Cliente recibe SMS donde se le informa descuento para que pueda cancelar su boleto ya vencida.
3. Cliente recibe carta donde se le informa descuento para que pueda cancelar su boleto ya vencida.
4. El plazo de gestión para este procedimiento es de 48 a 72 horas, de lunes a viernes.



¿CÓMO CONTACTA COBRANZA A CLIENTES CHURN?

1. **Vía SMS (Mensaje de Texto).**
2. **Vía Llamada de Ejecutivo.**
3. **Vía NAP (Llamada con Grabación).**

4. **Carta a Domicilio.**

- Si el cliente fue contactado por el área de Cobranzas informándole sobre este beneficio y hasta qué fecha puede hacerlo efectivo, *debe acercarse a cualquier sucursal a pagar la diferencia* del porcentaje de descuento asignado al cliente, pasando por el módulo de atención previamente, para confirmar que se encuentre vigente.
- El porcentaje de descuento asignado al cliente *se debe aplicar sobre el saldo "vencido"* actualizado, para lo cual se debe verificar ESAC, para confirmar el monto que tiene el cliente.
- Posteriormente, el área de Cobranzas identifica los clientes que pagaron en sucursal y en un *plazo de 2 a 3 días hábiles*, aplicará la nota de crédito en ESAC, dejando en \$0 el saldo del cliente.
- Si han pasado más de 3 días hábiles, desde el pago del cliente y no se ha aplicado nota de crédito, *se debe verificar:*
 - Que el pago esté ingresado correctamente en sistema. Si no está ingresado, se debe proceder según proceso de **"Pago No registrado"**.
 - Si el pago está registrado, pero cumplidos los plazos especificados, no está efectuado el descuento, se debe escalar.

¿CÓMO IDENTIFICAR SI UN CLIENTE TIENE DESCUENTO CHURN?

Cobranzas tiene disponible una plataforma de consulta, donde se puede visualizar el descuento vigente y vencido del cliente.

- Identificar si el cliente está considerado en Campañas Churn
- Identificar a qué empresa de cobranza está asociada la regularización de la deuda del cliente.

- **Paso 1:** Descargar e ingresar a página "Asignación de Churn"
- **Paso 2:** ingresar RUT del cliente

Importante:

El cliente puede hacer uso de beneficio de descuento por Churn, hasta el último día hábil del mes de la campaña.

Ejemplo: "Campaña Churn Febrero", el Cliente puede regularizar su saldo vencido con 50% de descuento hasta el 28 de febrero. Posterior a esa fecha tope, no puede hacer uso del beneficio.

En el caso del Call Center, la atención va a ser **principalmente informativa:**

Caso 1: Cliente consulta por promoción Churn y se informa como puede acceder a ella.

Ejecutivo debe identificar si es su primer contacto por descuento ofrecido, consultando el medio por el cual fue contactado y si ya realizó el pago. Para realizar estas validaciones el Ejecutivo debe indagar con el cliente y en ESAC, verificando cuenta corriente, atenciones anteriores y principalmente, la plataforma de consulta de Cobranzas.

Caso 2: Aplica descuento Churn si cliente ya pagó en Sucursal y el pago se encuentra impactado.

Cliente puede informar que ya realizó el pago de su deuda con el descuento que le informaron, pero su servicio aún no se encuentra operativo. Informar al cliente que su descuento se verá reflejado en 3 días hábiles, a su vez se generará un reenvío de señal.

Caso 3: Cliente pagó deuda con descuento ofrecido y el pago no se encuentra reflejado.

Cliente informa que realizó pago en sucursal, con descuento ofrecido y aún no se activan sus servicios. Informar al cliente que el plazo definido es de 48 hrs., para el registro del pago; a su vez se generará reenvío de señal, si es el primer contacto, en caso contrario, si es su segundo contacto informar que debe enviar comprobante de pago al infohogar.

Atención Call Center - Consulta Descuento Churn (pago aun no realizado en CAC)

En el caso que el pago no esté realizado y el cliente se esté contactando por primera vez, se debe informar que se acerque a la sucursal más, cercana según lo siguiente:

1. Validar deuda e informar que se acerque a la sucursal, para hacer válido su descuento y pueda pagar en la caja, de manera inmediata.
2. Informar la sucursal más cercana a la que se debe dirigir.
3. Una vez informado de lo anterior, el cliente se debe dirigir a una sucursal para comenzar con el flujo "DESCUENTO CHURN SUCURSAL".
4. Ejecutivo Call Center dejará registro en Tipifica, en la siguiente ruta:

DTH MAS " COMERCIAL " FACTURACION - RECAUDACIO - COBRANZA" DESCUENTO CHURN
Cierre: SOLICITUD " RESUELVE EN LINEA " ACEPTA ENVIO DE INSTRUCTIVO

Template:

- Nombre:
- RUT:
- Teléfono:
- Descuento asignado:
- Monto adeudado:

Atención Call Center - Pago Realizado

En el caso que el pago ya ha sido realizado en sucursal, el Ejecutivo debe verificar si el **PAGO SE ENCUENTRA REFLEJADO**, se genera un ticket RENVSENAL, de esta forma el cliente tiene servicio y se ingresa tipificación, para que el área correspondiente impacte la nota de crédito.

- DTH MAS " COMERCIAL" FACTURACION - RECAUDACIÓN - COBRANZA " DESCUENTO CHURN NO APLICADO
- Cierre: SOLICITUD " RECLAMO " GENERA ESCALAMIENTO
- Temple Reconexión Cliente Churn - Descuento churn no aplicado
- Fecha:
- CAC donde pagó: (solo si indica información)
- Cliente debe estar con Descuento Asignado en Página de Cobranzas:
- EAC:
- Proveedor:
- Escalamiento Call Center

PAGO NO REGISTRADO, DESCUENTO NO APLICADO

Una vez realizada la validación en la cuenta corriente del cliente e identificar que el pago no se encuentra registrado, se debe proceder con el subproceso de "PAGO NO REGISTRADO"

Se indica al cliente que debe enviar el comprobante de pago al correo info.hogar@clarochile.cl

** Se debe identificar que es un pago Churn no reflejado en las observaciones.

Una vez que se escala el caso como "PAGO NO REGISTRADO", éste quedará regularizado (Plazo máximo de 2 días hábiles), luego de este plazo se comenzará con el flujo normal "DESCUENTO CHURN", contando con el pago reflejado.

En el caso de DTH, el reenvió lo ejecuta el ejecutivo de front al momento que el cliente informa no tener servicio activo.

Esta acción se debe realizar mediante correo electrónico, a los siguientes destinatarios y en el siguiente formato:

Escalamiento supervisores Call Center

- Asunto: Churn (DTH - HFC) NDC pendiente Rut: xxxxxxxxx
- Para: kparra@clarochile.cl
- Cc: ccornejo@clarochile.cl
- En el cuerpo del correo, se debe incluir la planilla donde se informa los datos del cliente y el tipo de requerimiento, el servicio y el monto al que se debe aplicar NDCR.

****Este formato es obligatorio**, en el caso de no recibir el escalamiento en este formato, no serán gestionadas las notas de crédito.

- Encargados del área de Cobranza Externa de Claro, reciben escalamiento vía correo electrónico, consolidando los casos que serán recibidos en horario laboral, desde 09:00 a las 18:00 de lunes a viernes. Todo aquel escalamiento enviado fuera de este horario será recepcionado y gestionado en los plazos definidos.

- Al recibir los escalamientos, el encargado revisa en informes internos e historial, si es que al cliente le corresponde acceder al descuento mencionado. Debe validar que el pago esté reflejado y que coincida con el monto exacto que se solicitó pagar, para luego enviar a la empresa de cobranza asignada a cada cliente y así se aplique la nota de crédito correcta.

- Una vez realizado el análisis, se define si éste se encuentra bien gestionado o no corresponde realizar el escalamiento.

- Todo correo de escalamiento tendrá un plazo de un día hábil, para ser impactada la nota de crédito, por el área de Cobranzas.



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°17 - DTH
TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°17 -
DTH**

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

FINALIZAR