

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°14 - Multiskill



ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises CLAVE.

DESDE EL 11 AL 24 DE AGOSTO



ESCALAMIENTO SERVICIO HOGAR



INCONVENIENTE CON PAGO



ACTIVIDAD

 INCONVENIENTES INTERNET FTTH - EX 7 PASOS

 CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO

 DESAFÍO TERMINADO

ESCALAMIENTO SERVICIO HOGAR



CONTEXTO

Para atenciones de INCONVENIENTES EN SERVICIO DE TELEVISIÓN, INTERNET O TELEFONÍA , hemos mejorado el proceso en caso de que **EL SERVICIO NO REINICIE, DESPUÉS DE APLICAR UN RESET DE BEC, UN RESET REFRESH DE ANDES o EN ESTE APAREZCA EL CÓDIGO 5: RESULTADO FALLIDO.** Para mayor claridad, guíate por esta tabla; sólo para estos casos aplica el escalamiento:

TIPO DE RESET	SISTEMA	SER VICI	QUÉ DEBE SUCEDER
---------------	---------	----------	------------------

		O		
REBOOT	BEC	TELE VISI ÓN	APAGAR Y ENCENDER DECODIFICADOR	
REAPROVISIONA MIENTO	BEC	INTE RNE T	APAGA Y ENCIENDE MODEM/ONT	
RESET REFRESH	ANDES	TELE VISI ÓN	APAGAR Y ENCENDER DECODIFICADOR	
RESET REFRESH	ANDES	INTE RNE T	APAGA Y ENCIENDE MODEM/ONT (NO APLICA SI EL MODEM/ONT ESTÁ OFFLINE)	
RESET REFRESH	ANDES	FON O	APAGA Y ENCIENDE MODEM/ONT (NO APLICA SI EL MODEM/ONT ESTÁ OFFLINE)	

IMPORTANTE: Este escalamiento es válido sólo para casos que lleguen en el horario Lunes 9:00 a sábado a las 20:59. En el horario sábado 21:01 a lunes a 8:59 debes hacer el procedimiento normal, es decir, no hacer este escalamiento, sino guiarse por los procedimientos establecidos en SOMOS CLAVE

¿CÓMO SE DEBE ESCALAR?

PASO 1 —

Debes ingresar el caso en la **web de escalamiento** e ingresar una solicitud de servicio:

a) Ingresar con las credenciales usuario = callcenter y clave: Aa123456

PASO 2 —

b) Ingresar el caso a la **web de escalamiento** http://172.17.102.170/consulta_resets/, informando al cliente que su caso **será escalado a un equipo especialista** para una revisión interna y que será contactado en las próximas 24 hrs. para confirmar la solución.

Recuerda validar el fono de contacto para comunicarnos con el cliente que está solicitando la atención.

PASO 3 —

c) En la cuenta de Servicio de Andes, ingresar la siguiente solicitud de servicio:

ACTIVO: Televisión, internet o telefonía, según corresponda

ÁREA: Inconveniente en servicio

SUBÁREA: Problemas de reproducción

DESCRIPCIÓN: Pruebas realizadas, indicar en qué reset falló

POSIBLES CASOS

CLIENTES CON ESCALAMIENTO

REGISTRA

Cliente con escalamiento vigente vuelve a contactarse porque su inconveniente se mantiene:

Debes verificar si tiene la solicitud de servicio que se menciona en el procedimiento.

- **SS Ingresada:** Indica al cliente que su caso está en revisión. Una vez finalice el proceso recibirá un whatsapp consultando si el inconveniente se mantiene o se solucionó.
- **SS no ingresada:** Debes hacer el presente procedimiento.

CLIENTES CON ESCALAMIENTO

REGISTRA

Atención técnica--Config. activaciones/Desact--Cambio/Config/ Capacitación

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

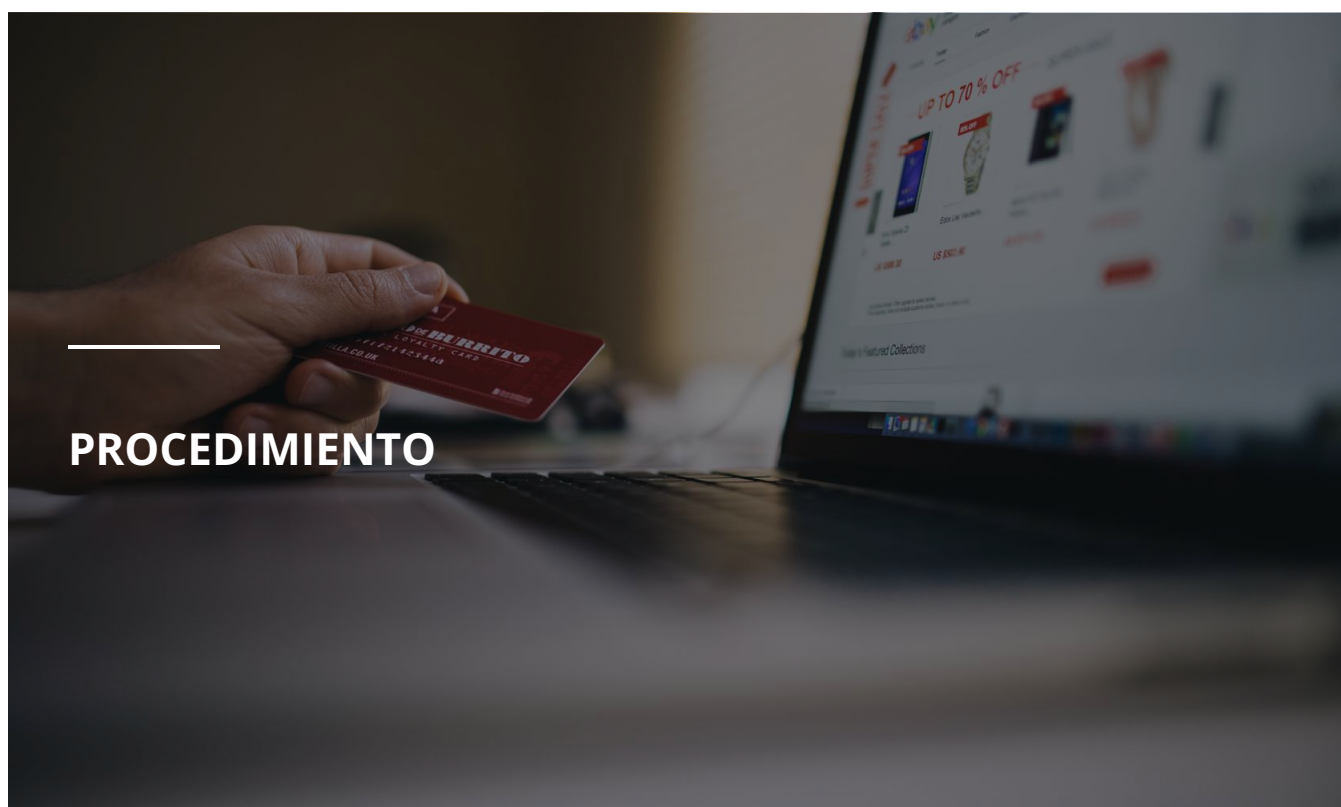


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTE CON PAGO



PROCEDIMIENTO

Detallar como atender a clientes que presentan inconvenientes con un pago realizado por su servicio fijo o móvil.

ALCANCE

Aplica para clientes con servicios **fijos o móviles**.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

	CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE INCONVENIENTES EN UN PAGO
¿Quién lo solicita?	Titular o Tercero usuario del servicio.
¿Dónde se puede solicitar?	Se puede solicitar en cualquier canal de atención, es decir, Call Center Voz, No Voz y Sucursales.
¿Qué documentos se debe presentar?	Para traslados de pago y pagos no aplicados se debe presentar el comprobante de pago legible .
Validación de Identidad	No aplica validación de identidad para este procedimiento
¿Cuánto demora en reflejarse un pago?	El plazo en que se refleja un pago va a depender del recaudador en donde éste sea realizado: • Pagos en Sucursal VTR / VTR.COM (Pago express y Sucursal Virtual): Tiempo de aplicación de máximo de 3 días hábiles. • Pagos en recaudadores externos: Tiempo de aplicación de máximo de 2 días hábiles.
¿Cuándo se debe	La solicitud de servicio debe ser ingresada POSTERIOR AL PLAZO DE APLICACIÓN DEL PAGO , dependiendo del recaudador que haya

ingresar una Solicitud de Servicio por un Pago no Aplicado?

utilizado el cliente. **NO ANTES.**

Correcto ingreso de la Solicitud de Servicio

- **SIEMPRE DEBES COMPLETAR TODOS LOS CAMPOS OBLIGATORIOS** dentro de la solicitud de servicio, para que pueda ser atendida por el área especialista.
- **SIEMPRE DEBES CONFIRMAR QUE LA SOLICITUD QUEDE EN ESTADO DERIVADA**, si queda en estado abierto la solicitud no llegará al equipo resolutor.
- **SIEMPRE DEBES INDICAR EL RECAUDADOR DENTRO DE LA SOLICITUD**, que es donde el cliente realice el pago, estos pueden ser presenciales como Caja presencial VTR, Sencillito, Líder, Servipag, Caja Vecina ServiEstado y Unired, u Online como Servipag.com, VTR.com, Pago electrónico Banco Estado, Pago electrónico Banco Santander, Sucursal Virtual y APP VTR. **No debes confundir este dato con el medio de pago (efectivo, débito o crédito).**

VERIFICACIONES

VERIFICACIONES PREVIAS PARA DETERMINAR EL INCONVENIENTE

1. Verifica si existe saldo pendiente de pago en la cuenta de facturación del servicio del cliente. Apóyate de la publicación [CÓMO REVISAR LA DEUDA](#).

- 1.1. Si no tiene saldo pendiente de pago verifica si el servicio se encuentra activo o suspendido.
 - a. Si se encuentra activo, quiere decir el pago se encuentra correctamente impactado.
 - b. Si se encuentra suspendido, continúa con el apartado SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA.
- 1.2. Si tiene saldo pendiente de pago, continúa con el paso N°2.

2. Verifica el método de pago que utilizó el cliente. Consulta al cliente el método utilizado o verifica en sistema cuál está registrado:

- 2.1. Medio Pago no Contratado: continúa con el paso N°3.
- 2.2. Pago Automático: Verifica que el PAC – PAT esté activo. Apóyate en la publicación [PAGO AUTOMÁTICO \(PAC – PAT\)](#).
- 2.3. Descuento por Planilla: Deriva al cliente a la entidad de su convenio del que es parte para que pueda revisar el detalle del descuento que se le realiza.

3. Confirma si el pago se realizó por error en otra cuenta.

- 3.1. Si el cliente sólo posee una cuenta de facturación, continúa con el paso N°4.
- 3.2. En caso que el cliente posea más de una cuenta de facturación, revisa si el pago aparece en otra de sus cuentas. Revisa si el monto y la fecha coinciden con el pago realizado pero aplicado a una cuenta distinta. Si el pago está en otra cuenta, resuelve según la información del apartado TRASLADO DE PAGOS. Si el pago no está en otra cuenta, continúa con el paso N°4.

4. Revisa si el pago fue asignado correctamente, para esto, en la pestaña pagos de la cuenta de facturación, revisa si aparece el total pagado en la columna sin asignar. Además, verifica que exista un saldo a favor (esto confirma que el pago se aplicó a la cuenta del cliente pero no fue asignado al saldo).

- 4.1. Si existe un pago sin asignar, resuelve según la información del apartado PAGO NO ASIGNADO.
- 4.2. Si no existe un pago sin asignar, resuelve según la información del apartado PAGO NO APLICADO.
- 4.3. Si el pago se encuentra reversado, es decir, en la columna reversado se muestra la letra Y, resuelve según la información del apartado REVERSA DE PAGO.

PAGO NO ALICADO

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Solo se debe ingresar una Solicitud de Servicio por pago no aplicado **si excede el SLA de tiempo de aplicación del pago, no antes.**
- Los tiempos máximos de aplicación de pago, según el recaudador, son los siguientes:

Recaudador		Plazo
Presencial	Caja Presencial VTR	2 días hábiles
	Sencillito	
	Líder	
	Servipag	
	Caja Vecina	
	ServiEstado	
	Unired	3 días hábiles
On Line	Servipag.com	2 días hábiles
	VTR.com botón de pago Servipag	
	VTR.com botón de pago Ripley	
	VTR.com botón de pago BCI	
	VTR.com botón de pago Banco de Chile	
	VTR.com botón de pago Banco Santander	
	Pago electrónico Banco Estado	
	Pago electrónico Banco Santander	
	VTR.com WebPay	3 días hábiles
	VTR.com Sucursal Virtual	
	APP VTR	

Siempre debes adjuntar **el comprobante de pago** ante esta solicitud.

MATRIZ DE ATENCIÓN PAGO NO APLICADO

GESTIÓN

1. Si el pago **se encuentra dentro del tiempo de aplicación según Recaudador**, informa esta situación al cliente y solo si el servicio está suspendido o próximo a suspender ingresa una inhibición del flujo de cobranza por 6 días. Apóyate de la publicación [INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA](#).

2. Si el pago **se encuentra fuera del tiempo de aplicación según Recaudador**, solicita el comprobante de pago e ingresa en la cuenta de facturación la siguiente Solicitud de Servicio (apóyate de la publicación [INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#)):

- Tipo: Cuenta
- Área: Recaudación.
- Subárea: Pago no aplicado

Descripción: Fecha de pago, monto pagado, medio de pago, recaudador (aquí se debe indicar el recaudador utilizado por el cliente y que están indicados en la sección IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN).

Adjunta el comprobante de pago, apóyate de la publicación [CÓMO ADJUNTAR DOCUMENTOS](#).

IMPORTANTE: Recuerda completar los campos obligatorios dentro de la solicitud y que ésta quede derivada.

Si el servicio está suspendido o próximo a suspender ingresa una **inhibición del flujo de cobranza por 6 días** para evitar el corte de servicios. Apóyate de la publicación [INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA](#). Para ingresar la fecha de inhibición, debes calcular los 6 días desde el día antes de la fecha de corte que aparece en la boleta.

INFORMA

Informa al cliente que su caso fue escalado y que en un plazo máximo de 6 días hábiles se resolverá.

Voz y Sucursales:

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

No voz:

XXXX, ya fue gestionado tu caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 6 días hábiles. Ten la tranquilidad que su servicio no se verá afectado.

ESCALA —

Escalamiento N°1:

Si el pago aún no se refleja en la cuenta y el plazo entregado no se cumplió, realiza el siguiente escalamiento vía correo electrónico:

Destinatario: escalamiento.recaudacion@clarovtr.cl con copia a bpovtr@evertecinc.com

Asunto: CRM ANDES / PNA NO RESUELTO / Rut XXXX / N° SS XXXX / Cuenta facturación XXXX

En el cuerpo del correo indicar Rut del cliente, Cuenta de facturación, Monto pagado, Fecha de pago, lugar de pago (recaudador) y N° de SS ingresada

SLA: 3 días hábiles.

Escalamiento N°2:

Si tras el escalamiento anterior aún no se logra respuesta, escala según lo siguiente (respetando el orden de escalamiento):

1° Escalamiento: margarita.vasquez@clarovtr.cl

2° Escalamiento: claudio.palma@clarovtr.cl

3° Escalamiento: Alejandra.TorresSalgado@clarovtr.cl

Asunto: CRM ANDES / PNA NO RESUELTO / Rut XXXX / N° SS XXXX / Cuenta facturación XXXX

En el cuerpo del correo indicar Rut del cliente, Cuenta de facturación, Monto pagado, Fecha de pago, lugar de pago (recaudador) y N° de SS ingresada.

SLA: 3 días hábiles.

En ambos escalamientos, si el servicio está suspendido o próximo a suspender ingresa una **inhibición del flujo de cobranza por 6 días** para evitar el corte de servicios.

REGISTRA —

Atención Comercial → Pago → Pago no Aplicado

Registrar en la atención:

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

- Gestión realizada

REVERSA DE PAGOS

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Las reversas de **pago en efectivo** pueden ocurrir cuando el pago es correctamente recepcionado por recaudadores externos pero el sistema no los reconoce y no los asigna a la cuenta. Para gestionar este tipo de casos, debes apoyarte del apartado **PAGO NO APLICADO**.
- Las reversas de **pago con tarjetas** (en Transbank o pago express de VTR) pueden ocurrir porque el pago del cliente sufre un inconveniente y no es procesado con éxito. Se debe a dificultades de comunicación entre Transbank y VTR.
- Si el **pago es reversado**, el proceso se anula y el pago es devuelto (abonado) a la cuenta bancaria o tarjeta de crédito del cliente, pero la restitución de los fondos tarda hasta **3 días hábiles** luego de efectuado el pago. Como el pago no se concreta, VTR nunca recibe el pago y la deuda del cliente no es rebajada. El cliente debe pagar nuevamente los servicios de VTR
- En caso de no encontrar el registro de un abono por el mismo valor que pagó, el cliente **debe contactar a su banco** para solicitar mayor información del pago.
- Para clientes que pagaron a través del Pago Express en [VTR.COM](https://vtr.com) y tuvieron este inconveniente, se les envía un correo en horario PM (15:00 aprox.).

MATRIZ DE ATENCIÓN REVERSA DE PAGO

GESTIÓN —

1. Informa al cliente que su pago no fue procesado con éxito. Si se descontó monto en su cuenta, la entidad recaudadora tiene **hasta 3 días hábiles** para hacer la devolución del dinero.

INFORMA —

Si no se descontó monto en la cuenta del cliente:

Voz y Sucursales

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

No Voz

XXXX, el pago que realizaste no fue procesado con éxito, es por esto que el saldo no fue descontado de tu cuenta. Te invitamos a pagar tu boleta a través de VTR.COM.

Si se descontó monto en la cuenta del cliente:

Voz y Sucursales

Sr(a). XXXX, el pago que usted realizó no fue procesado con éxito. Debe esperar hasta 3 días hábiles para la devolución de su dinero. Si aún no tiene respuesta, debe contactarse directamente con su banco.

No Voz

XXXX, el pago que realizaste no fue procesado con éxito. Debes esperar hasta 3 días hábiles para la devolución de tu dinero. Si aún no tienes respuesta, debes contactarte directamente con tu banco.

REGISTRA —

Atención Comercial → Pago → Pago no Aplicado

Registrar en la atención:

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

- Gestión realizada



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Question

01/01

Siempre se debe indicar el recaudador dentro de la solicitud de servicio en in
inconveniente con pago, que es donde el cliente realizo el pago. Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

INCONVENIENTES INTERNET FTTH - EX 7 PASOS



REVISIONES

RECUERDA UTILIZAR LA VIDEO LLAMADA A TRAVÉS DE [VSIGHT](#) EN TODAS LAS REVISIONES DONDE APLIQUE

ALCANCE Y OBJETIVO

DEBES SABER

- Esta atención se puede entregar a titular o usuario del servicio.

- **Sucursales:** Consulta al cliente si se puede comunicar con alguien que esté en el domicilio para realizar revisiones con el equipo. Si cliente no puede o no quiere comunicarse con nadie, informa que nos puede contactar cuando esté en su domicilio para poder realizar pruebas con su servicio.

ALCANCE Y OBJETIVO

DEBES SABER

- 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. La única excepción es cuando al hacer cambio de tecnología, se reemplazará el DBOX PRO por un Dbox Smart.
- 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. REVISIONES BEC
- Si el cliente solicita compensación, informar al cliente el siguiente script: *XXX, una vez que se reestablezca el funcionamiento de tus servicios, se realizarán los descuentos legales correspondientes; estos pueden verse reflejados en tu próxima o subsiguiente boleta.* Apóyate en el procedimiento "DESCUENTO DE DÍAS SIN SERVICIO"
- No se debe indicar al cliente presionar el botón reset del gateway, ya que pierde la configuración y requiere de visita técnica para solución.
- Si el inconveniente del cliente se soluciona al corregir la posición de las antenas, tipifica tu atención marcando con el #ANTENA

USO DE VIDEO LLAMADA

Antes de programar una visita a terreno, es obligatorio realizar una revisión previa mediante videollamada para validar aspectos físicos del servicio, tales como el estado del cableado, la correcta conexión de los equipos, el encendido/apagado del sistema y el color de las luces LED. Solo en caso de no poder resolver la situación de forma remota, se autorizará una visita técnica.

ANALIZA

- 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”. Esto es para ver si el cliente nos ha contactado los últimos 7 días.
- Luego, 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.

- **REITERADO**

Revisa el apartado de “Reiterados” para su atención.

NO REITERADO

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.

- **IMPORTANTE:**

- Si el cliente indica que no tiene internet (no puede ingresar a ninguna página en ninguno de los dispositivos conectados a VTR) revisa los 4 pasos de los procedimientos.
- Si el cliente indica que tiene internet, pero este no funciona bien, revisa desde el paso 2 en adelante

REVISIONES BÁSICAS

1. Revisa el **TIPO DE RED** que tiene el cliente

HFC

Revisa el procedimiento **INCONVENIENTES INTERNET HFC**

FTTH

Continúa en este procedimiento

2. Verificar que los datos como **RUT, DIRECCIÓN, FONO, EMAIL** estén correctos/vigentes

- CORRECTOS: Continúa la revisión.
- NO ESTÁN CORRECTOS/VIGENTES: Actualiza según el procedimiento **MODIFICACIÓN DE DATOS**

3. Revisa el estado comercial del servicio, el que debiese ser ACTIVO.

- ACTIVO: Continúa la revisión.
- SUSPENDIDO: Informa que el servicio debe estar activo para entregar soporte

4. Revisa si la cuenta estuvo en un proceso de cobranza en las últimas 72:

Si pasó por un proceso de cobranza en las últimas 72 horas:

1. Solicitar al cliente hacer reset eléctrico (desconectar y volver a conectar el cablemodem a la electricidad).

- El ejecutivo debe esperar máximo 5 minutos desde confirmación del reset eléctrico.

"Sr(a) XXX, le pido por favor desenchufar el modem de la electricidad y luego volver a conectarlo. Esto puede tardar unos minutos, espere en línea mientras revisamos el estado de su módem."

2. Validar con cliente si el inconveniente fue resuelto

- NO SOLUCIONA: Revisa la publicación **INCONVENIENTE CON PAGO**
- SOLUCIONA: Continúa la atención

1

Selecciona la cuenta de facturación asociada al servicio y luego selecciona "Alertas de crédito".

2

Revisa si la cuenta estuvo en un proceso de cobranza en las últimas 72 hrs

Alertas de crédito																																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Prioridad</th> <th>Estado</th> <th>Substrato</th> <th>Importe debido</th> <th>Tipo de acción</th> <th>Fecha de apertura</th> <th>Comentarios</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4BAJO</td> <td>Completada</td> <td>Saldo de Cobra...</td> <td>\$28.880</td> <td>Saldo de Cobranza</td> <td>12/06/2024 04:00:00</td> <td>Saldo de Cobranza VTR</td> </tr> <tr> <td>4BAJO</td> <td>Cerrado</td> <td>Entro en Cobra...</td> <td>\$28.890</td> <td>Entro en Cobranza</td> <td>08/06/2024 00:00:00</td> <td>VTR</td> </tr> <tr> <td>4BAJO</td> <td>Completada</td> <td>Saldo de Cobra...</td> <td>\$27.840</td> <td>Saldo de Cobranza</td> <td>10/06/2023 04:00:00</td> <td>Saldo de Cobranza VTR</td> </tr> <tr> <td>4BAJO</td> <td>Cerrado</td> <td>Entro en Cobra...</td> <td>\$27.840</td> <td>Entro en Cobranza</td> <td>08/06/2023 00:00:00</td> <td>VTR</td> </tr> </tbody> </table>	Prioridad	Estado	Substrato	Importe debido	Tipo de acción	Fecha de apertura	Comentarios	4BAJO	Completada	Saldo de Cobra...	\$28.880	Saldo de Cobranza	12/06/2024 04:00:00	Saldo de Cobranza VTR	4BAJO	Cerrado	Entro en Cobra...	\$28.890	Entro en Cobranza	08/06/2024 00:00:00	VTR	4BAJO	Completada	Saldo de Cobra...	\$27.840	Saldo de Cobranza	10/06/2023 04:00:00	Saldo de Cobranza VTR	4BAJO	Cerrado	Entro en Cobra...	\$27.840	Entro en Cobranza	08/06/2023 00:00:00	VTR
Prioridad	Estado	Substrato	Importe debido	Tipo de acción	Fecha de apertura	Comentarios																													
4BAJO	Completada	Saldo de Cobra...	\$28.880	Saldo de Cobranza	12/06/2024 04:00:00	Saldo de Cobranza VTR																													
4BAJO	Cerrado	Entro en Cobra...	\$28.890	Entro en Cobranza	08/06/2024 00:00:00	VTR																													
4BAJO	Completada	Saldo de Cobra...	\$27.840	Saldo de Cobranza	10/06/2023 04:00:00	Saldo de Cobranza VTR																													
4BAJO	Cerrado	Entro en Cobra...	\$27.840	Entro en Cobranza	08/06/2023 00:00:00	VTR																													

REVISAR TIPO DE RED

MODELO ONT

- Identifica el **modelo de la ONT en BEC**.
- Para identificar visualmente estos equipos revisa el [CATÁLOGO EQUIPOS INTERNET](#)
- Según el modelo de equipo, revisa el acordeón Modelo ONT SERCOMM FG1100R-L // NOKIA G-120G-E // NOKIA G-241W-A o ONT ZTE F6640P - ZTE6600P

Internet Pack Vive Residencial 0121F

▼ Pasos Internet

Estado ONT	Online
Estado de Red	
Compatibilidad ONT con Velocidad Contratada	

▼ Información básica

Marca / Modelo ONT:	SERCOMM - FG1100R
MAC ONT:	5C0H36B05C3D
Tipo Equipo ONT:	ONT
Tecnología ONT:	GPON 1.0
Marca / Modelo Gateway:	- IP3442H
Serial Number Gateway:	2012DFR008548

**MODELO ONT: SERCOMM FG1100R-L // NOKIA G-120G-E//
NOKIA G-241W-A**

REVISIONES EN BEC

REVISAR FALLA MASIVA Y/O TRABAJOS EN EL SECTOR

Descarta falla masiva, revisando el color del semáforo Dificultad de servicio detectado

VERDE -> No hay falla masiva ni trabajos en el sector. Continúa la revisión

ROJO -> Indica falla masiva o trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para revisar la información que contiene

AMARILLO -> Indica trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para revisar la información que contiene

ESTÁ EN UNA FALLA MASIVA

NO ESTÁ EN UNA FALLA MASIVA

Informa al cliente el inconveniente en el sector y posible horario de solución

Continúa la revisión.

Masivos

FEN

Buscar:

ID_FEN	PROBLEMA	FECHA_DECLARACION_PROBLEMA	FECHA_POSIBLE_SOLUCION	SUBSISTEMA	SERVICIO
1628775	Las Condes_LCON_XK_TANGO_001_004_TELEVISION	10/07/2019 20:51:00	11/07/2019 00:51:00	Amplificador BT	Tv+Tel+Int

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

<< Anterior 1 Siguiente >>

Falla masiva

Masivos

FEN

ID_FEN

PROBLEMA

ON SUBSISTEMA SERVICIOS

263	ESCALADO-RED (SMEE-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

Masivos

FEN

sin Información
No Existen registros en la Base de Datos

SIX

Buscar:

Num SIX	Impacto	Fecha Inicio	Fecha Fin	Zona	Ciudad	Localidad	Nodo-Ciudad	Solicitante	Servicio	Actividad	Ejecutor o Responsable	Tipo Actividad
258380	Con Pérdida	25-09-2019 15:00:00	25-09-2019 16:00:00	Zona	Santiago		010-003	Marco Jose Mejias Marin	Tv+Tel+Int	150	Trasatlántico Hugo Andres Catalan Osorio	

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

En las SIX (trabajos programados) se indica si tienen pérdida (de servicio) o degradación

REVISAR ESTADO DE LA ONT

Revisa en BEC el ESTADO DE LA ONT

ONLINE

Continúa revisando el **ESTADO DE GATEWAY**

OFFLINE

Con video llamada solicita al cliente revisar que las **conexiones** entre la ONT y la roseta estén correctamente puestas y firmes y que esté conectado correctamente a la electricidad.

LED POWER ENCIENDE		LED POWER NO ENCIENDE
Refresca la página de BEC y verifica si cambió el estado		Ingresa una visita técnica de subárea ONT no enciende, indicando hasta qué revisión llegaste
ONLINE	OFFLINE	
Continúa revisando el ESTADO DE GATEWAY	Ingresa una visita técnica subárea ONT no enciende, indicando hasta qué revisión llegaste	

ESTADO DE GATEWAY —

- Copia el número de serie del GATEWAY desde BEC e ingresa el dato en **SMART WIFI PORTAL**. Utiliza tus credenciales de red para ingresar.
- En la opción Resumen, mira el estado del Gateway: **CONECTADO O DESCONECTADO**
 - **CONECTADO:** Consulta al cliente si se conecta por cable o por wifi y según la respuesta dirígete al acordeón correspondiente.
 - **DESCONECTADO:** Confirma con el cliente (video llamada) si el Led Power del Gateway está encendido o apagado.
- **GATEWAY APAGADO**

Valida con video llamada la conexión de la Gateway a la red eléctrica

CONEXIONES OK				CONEXIONES NO OK
Pincha TIEMPO REAL en Smart WIFI y revisa si cambia el color de la conexión del GATEWAY				Ingresa <u>una visita técnica</u> de subárea GATEWAY NO ENCIENDE, indicando hasta qué revisión llegaste
VERDE		ROJO		
SOLUCIONA	NO SOLUCIONA	SOLUCIONA	NO SOLUCIONA	
Finaliza tu atención y tipifica en Andes	Consulta al cliente si se conecta por cable o por wifi y según la respuesta dirígete al acordeón correspondiente.	Finaliza tu atención y tipifica en Andes	Ingresa <u>una visita técnica</u> de subárea GATEWAY NO ENCIENDE, indicando hasta qué revisión llegaste	

- **GATEWAY ENCENDIDO**

Valida con video llamada cuál es el color del led power del Gateway	
LUZ VERDE	LUZ ROJA
Solicita al cliente que realice un reset eléctrico	Valida con video llamada que las conexiones de Cable de red Ethernet entre los dos equipos (ONT y Gateway) estén correctas y firmes.

		Luego, solicita al cliente realizar un reset eléctrico.
Luego, actualiza información de Smart wifi portal nuevamente presionando el botón TIEMPO REAL y revisar color de conexión del Gateway		
VERDE CONECTADO		ROJO DESCONECTADO
Valida si el inconveniente se solucionó		Ingresa visita técnica de subárea GATEWAY NO ENCIENDE, indicando hasta qué revisión llegaste.
SOLUCIONADO	NO SOLUCIONADO	
Finaliza tu atención y tipifica en Andes	Consulta al cliente si se conecta por cable o por wifi y según la respuesta dirígete al acordeón correspondiente.	

APROVISIONAMIENTO

Revisar que el Aprovisionamiento de la Velocidad contratada por el cliente sea la misma que aparece aprovisionada en la plataforma UIM

VELOCIDAD IGUAL A LA DE UIM: Consulta al cliente si se conecta por cable o por wifi y según la respuesta dirígete al acordeón correspondiente.

VELOCIDAD DIFERENTE A LA DE UIM: Pincha el botón REAPROVISIONAR

- **SOLUCIONA:** Finaliza tu atención y tipifica
- **NO SOLUCIONA:** Continúa revisando

▼ Información de aprovisionamiento

Información de aprovisionamiento				Recargar	X
	Andes		Plataforma		V/S
Velocidad Contratada	500 Mbps	Mbps-500	500 Mbps	Mbps-500	✓
Modo Conexión	FIAT		BRI		X
Marca	SERCOMM		SERCOMM		✓
Modelo	FG1100R		FG1100R		✓
Flujo dbxsmart			Activado		✓
Reaprovisionar					

COMPATIBILIDAD DE ONT CON VELOCIDAD

Revisar la compatibilidad de la ONT en BEC de Andes

SEMÁFORO VERDE:

Consulta al cliente si se conecta por cable o por wifi y según la respuesta dirígete al acordeón correspondiente.

SEMÁFORO ROJO:

Ingresa **visita técnica** de subárea ONT Cambio Equipo por Incompatibilidad, indicando hasta qué revisión llegaste

Internet Pack Vive Residencial 0720F

▼ Pasos Internet

Estado ONT	Online
Estado de Red	✓
Compatibilidad ONT con Velocidad Contratada	✓

▼ Información básica



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



Completa la lección, antes de continuar.

CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO



PROCEDIMIENTO

CONTEXTO

Mejorar la experiencia del cliente en el canal de Call Center, evitando que deba explicar su requerimiento o consulta en más de una oportunidad y sienta que en VTR existe la disposición de resolver su inconveniente en forma efectiva.

DEBES SABER

- Ante un **corte de llamado inesperado en la atención**, realiza de inmediato la devolución de llamada utilizando el número registrado en Workspace (deben ser 3 intentos seguidos).
- De no estar la información disponible, **recuerda utilizar los números de contacto** que están informados en Andes.

Por otra parte, el correcto ingreso del Registro en sistemas comerciales se medirá en Atributo Registro de Atención RAC > Sub-causa N°1: Registro en Sistema, de acuerdo al motivo de llamado del cliente.

ESTADO EN WORKSPACE

¿En qué estado se debe quedar para generar la devolución de llamada?

El ejecutivo debe quedar en estado (*) **“capacitación”** que le permitirá devolver el llamado inmediatamente se realiza el corte.

Anexo 1 Vista Workspace – Estado para Devolución de Llamado

The screenshot displays the Genesys Workspace interface. At the top, the title bar reads "Genesys • Workspace". Below it, a status bar shows a timer at 1:01:04, a phone number 962295205, and a duration of 00:02:48. The main section is titled "Información del caso" and contains the following details:

- Origen: Llamada entrante a 9009
- Cola de espera: 79004
- RUT: 0076629049-3
- NOMBRE: DISTR Y COMERC JUAN DAVID OPAZO ROJAS
- SEGMENTO: CLIENTE_B2B
- RAMA IVR: B2BSOPTEC2WAY
- CallID: S1-AST02-1501621474.2255057
- ConnID: 007402A7460D7C63
- ID de la llamada: 5dd9e290-5db6-4489-b9c1-ac52be6758a3

On the right side, a dropdown menu is open, showing the following options:

- Listo
- No está listo - BackOffice
- No está listo - Baño
- No está listo - Capacitación (highlighted with a red box)
- No está listo - Coaching
- No está listo - Colación
- No está listo - Descanso
- No está listo - Inactividad5m
- Iniciar sesión
- Finalizar sesión

At the bottom left, there is a status indicator showing "228800096" and "Conectado".

CORTE DE LLAMADO POR LÍNEA TOMADA —

Aplica cuando:

- La atención del ejecutivo es finalizada y cliente deja la línea tomada
- Cuando la llamada/Transferencia ingresa sin audio
- Llamada queda sin audio en medio de la atención (en este caso también aplica devolución de llamada)

Paso 1: Avisar al cliente que debe cortar la llamada, que la línea se encuentra tomada y ya finalizó la atención:

INFORMA

Línea tomada post atención: *"Don/Sra. xxxx ya finalizamos la atención, agradeceré puede proceder a cortar el llamado"*

Línea tomada por llamada sin audio al comienzo o en medio de atención: *"Hola/Don/Sra. Xxxx, se encuentra en línea, no le escucho?"*.

Paso 2: Cliente no responde paso 1:

INFORMA

Línea tomada post atención:

"Don/Sra. xxx ya finalizamos la atención, procederé a cortar el llamado"

Línea tomada por llamada sin audio al comienzo o en medio de atención:

"Hola/Don/Sra. Xxxx, procederé a cortar el llamado".

Los pasos 1 y 2 se deben realizar dentro de los siguientes 15 segundos desde que el cliente deja línea tomada o queda sin audio

REGISTRA —

Registro de la llamada que se corta

Gestión interna ➡ Seguimiento ➡ Corte de llamado

Registro de la devolución de llamada

Gestión interna ➡ Seguimiento ➡ Devolución de llamado

Contacto exitoso:

- Nombre de cliente que atendió devolución
- Devolución de llamada
- Información entregada durante la llamada
- Pruebas realizadas y plazo entregados de corresponder

Contacto NO exitoso:

- Informar hora en que se realiza devolución
- Fono al que se intentó contactar
- N° de intentos realizado



Para revisar más información ingresa [AQUÍ](#)



Complete the content above before moving on.

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 14 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
14!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR