

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°13 - Cornerstone



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 28 DE JULIO AL 10 DE AGOSTO



MAIL DE ESCALAMIENTO DE SOPORTE ANDES



RESET /REFRESH



ACTIVIDAD

 PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CLIENTES CORNERSTONE

 DESAFÍO TERMINADO

MAIL DE ESCALAMIENTO DE SOPORTE ANDES



HOGAR

CONTEXTO

Debido a la optimización de la gestión de Solicitudes de servicios, solo los siguientes casos deben ser escalados al correo escalamientosoportea@clarovtr.cl:

1. ORDEN SIN TÉCNICO ASIGNADO

2. INCUMPLIMIENTO REITERADO

1

ORDEN SIN TÉCNICO ASIGNADO

CASO

Cliente indica que técnico no llegó dentro del rango horario que le informaron.

Paso 2

A) Debes revisar la Solicitud de Servicio o Pedidos que se encuentra en estado **EN EJECUCIÓN** e ingresar en la pestaña **ACTIVIDADES**. Puedes revisar las publicaciones [ESTADO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#) o [GESTIÓN DE PEDIDOS](#).

Paso 3

Actividad 1-20190283 | 5/11/2022 10:00:00 | Actividad de campo

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

Lista de actividades

Terreno

ID Actividad: 1-20190283

Tipo: Terreno

Nombre Completo Cliente: CARLOS ALEJANDRO

RUT Cliente: 8224941-9

RUT Contacto: 8224941-9

Nombre Completo Contacto: CARLOS ALEJANDRO

Estado: En Ejecución

Creador: MZUGAA

Propietario: MZUGAA

Razon:

Detalle Razon:

Resolucion:

Fecha Inicio: 23/11/2022 12:00

Fecha Cierre:

Canal: Call Center

Fecha Compromiso: 24/11/2022 10:00:00

Codigo Cierre:

Actividad:

Descripción: Reparación 3 Play (Sin Servicio)

Comentarios:

Area a Derivar:

Más información | Seguimiento | Materiales Requeridos | Tracabilidad Interacción | **Agendamiento** | Pasos | Finalización

Actualizar notas

Detalles de programación

Tiempo de trabajo: 60

Fecha Agendamiento: 24/11/2022

Inicio más temprano: 23/11/2022 08:00:00

hora Desde: 10:00:00

Inicio más tarde: 12/01/2023 00:00:00

hora Hasta: 13:00:00

Ubicación del servicio de cuenta

Dirección de la cuenta: RIO LONTUE 828

Ciudad: ANTOFAGASTA

Región:

Código postal:

Fecha certificada: 02/09/2020 00:00:00

Datos de Trabajo

RUT Técnico: 19738994-K

ID Técnico: 7287

Nombre Técnico: EMETEL, Angello M.

Notas: SIN SEÑAL

Budget: 00006

Territorio: NORTE GRANDE

Zone: ZONA NORTE

Zone Roja: N

Tipo vivienda: RESIDENCIA

Código vivienda:

B) Revisa la pestaña **AGENDAMIENTO** y en el apartado de **NOMBRE TÉCNICO**.

Si éste está vacío, debes escalar el caso a través del correo de escalamiento

Paso 4

C) Si tiene técnico asignado, informa al cliente que está próximo a llegar, puedes apoyarte con la publicación [REPARACIONES TÉCNICAS](#)

INCUMPLIMIENTO REITERADO

- Cliente indica que **no se concretó la visita** técnica que se le volvió a agendar en atenciones anteriores.
- Debes revisar si hay **más de 2 visitas por el mismo motivo** y si la última se encuentra en estado **ABIERTO** debes volver a agendar la visita técnica, revisa la publicación [REPARACIONES TÉCNICAS](#).
- En los casos que el cliente **indica un horario o fecha específica** que **no se encuentra disponible** según la agenda entregada por sistema, debes escalar el caso a través del correo de escalamiento

GESTIÓN PASO 1 —

1) Al escalar estos casos debes indicar en el **ASUNTO** del correo el RUT del cliente + el título del caso que estas escalando.

GESTIÓN PASO 2 —

2) En el cuerpo del mensaje debes dejar los siguientes datos:

- NOMBRE DE CLIENTE
- RUT
- COMUNA
- N° DE CONTACTO DEL CLIENTE
- TIPO DE ACTIVIDAD
- RESUMEN DE LA ACTIVIDAD, también se puede adjuntar evidencia (Por ejemplo, pantallazos de la orden)

GESTIÓN PASO 3 —

3) Informar al cliente que un **equipo especialista tomará su caso y se contactará con él en un plazo de 24 horas hábiles** para regularizar su solicitud.

MODELO DE MAIL PARA ENVIAR

RESET /REFRESH



PROCEDIMIENTO

CONTEXTO

- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular, Representante Legal o un Tercero usuario del servicio. Puedes apoyarte en la publicación [POLÍTICA DE ATENCIÓN PARA TITULARES Y/O TERCEROS.](#)

- Aplica para clientes, residencial y B2B

DEBES SABER

- El RESET/REFRESH se **realiza al equipo**.
- Si el cliente **tiene INTERNET y telefonía**, al realizar el RESET/REFRESH al equipo, **ambos servicios se verán afectados por dicho RESET**.
- El RESET/REFRESH debe realizarse en la **cuenta de SERVICIO**.
- Los **equipos deben estar debidamente conectados** para ejecutar el RESET/REFRESH correctamente.
- Todo RESET/REFRESH **queda reflejado en la sección ACTIVIDADES**.
- Si se verifica que el CPE está OFFline **NO** corresponde realizar Reset.

1

GESTIONA

USABILIDAD DEL BOTÓN RESET/REFRESH POR SERVICIO

- Para realizar el reset/refresh a la Telefonía y al Internet es desde el servicio, si es a la Televisión es desde el d-BOX.

TELEVISIÓN

TELEVISIÓN

Tipo	Usabilidad	Servicio en el que se ejecuta
Reset STB	Este proceso apaga y enciende la Caja que el cliente tiene en su casa	Dbox
Refresh TODAS	Este proceso actualiza en el DAC y en ADRENALINE la grilla y canales adicionales VOD que el cliente tiene registrados de manera automática.	Dbox
Refresh VOD	Este proceso actualiza en el ADRENALINE la grilla y canales adicionales que el cliente tiene registrados de manera automática.	Dbox

INTERNET

INTERNET

Tipo	Usabilidad	Servicio en el que se
------	------------	-----------------------

		ejecuta
Refresh INTERNET	Este proceso actualiza la plataforma Incógnito con el Plan de velocidad que el cliente	Banda Ancha

TELEFONÍA

TELEFONÍA

Tipo	Usabilidad	Servicio en el que se ejecuta
Reset Telefonía	Este proceso apaga y enciende la EMTA que el cliente tiene en la Casa.	Telefonía
Reset MQLL	Este proceso actualiza en la Plataforma 15 las cajas (stb) que el cliente tiene registradas en el Sistema. Además resetea el código de PIN de Compras y Control Parental que el cliente tiene en su decodificador.	Telefonía

CONTEXTO

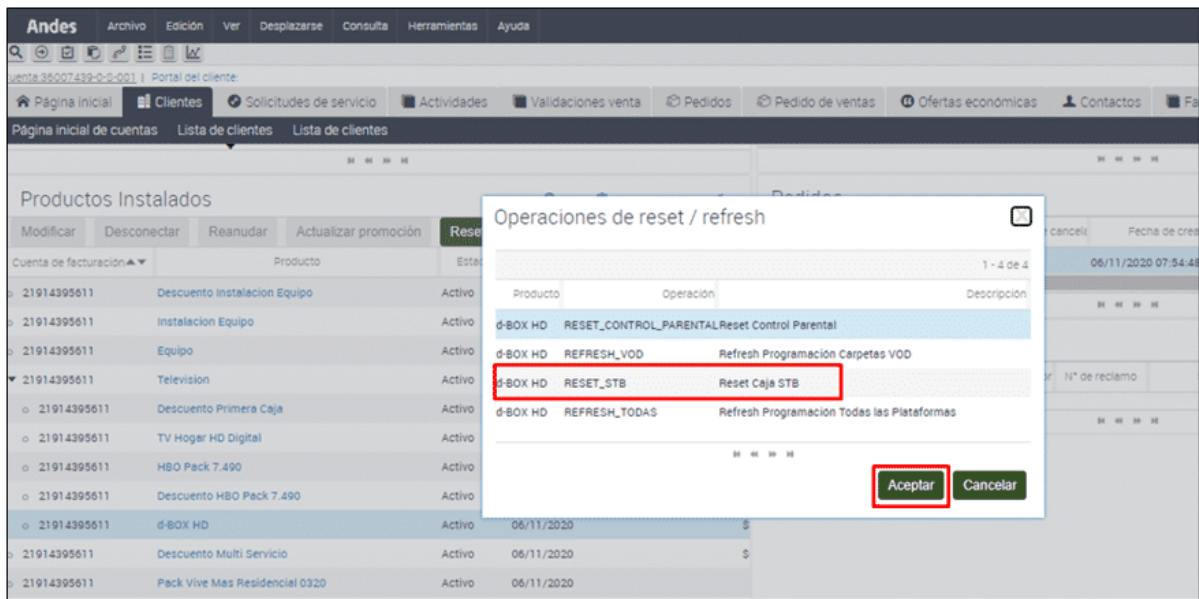
Se muestra **procedimiento como ejemplo en este caso para el servicio de Televisión** ya que es el mismo proceso para todos, solo deben guiarse según el cuadro anteriormente detallado según la necesidad del cliente.

Paso 2



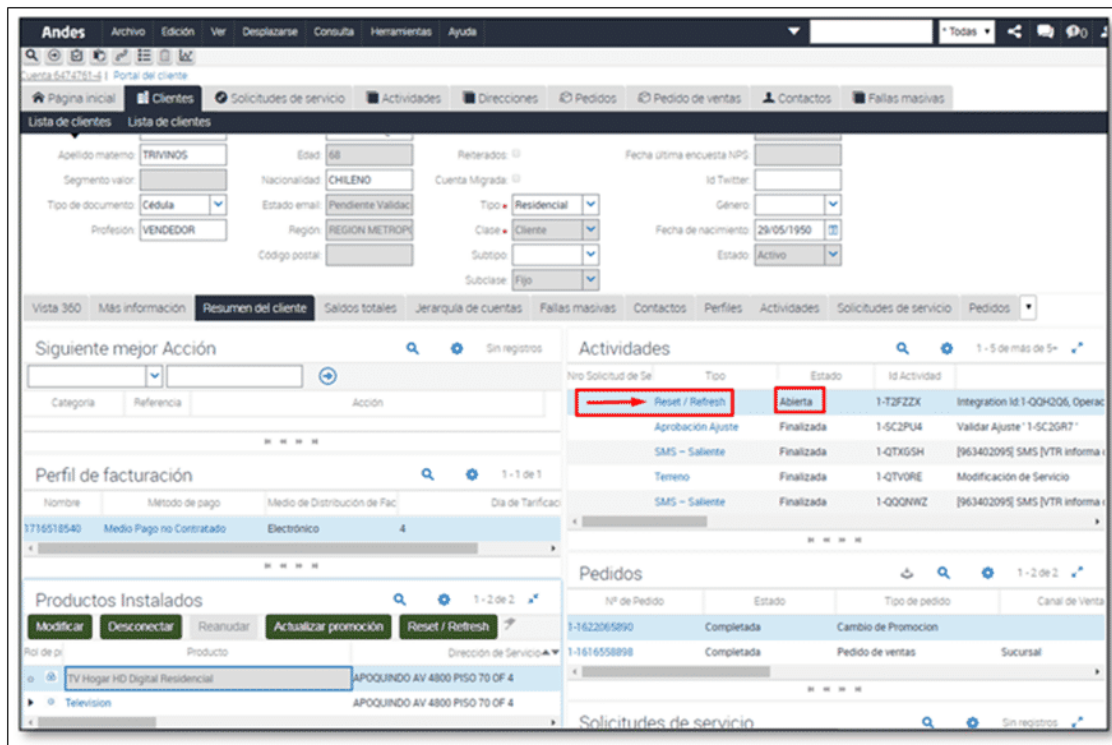
1. Desde Productos instalados, posicionarse sobre el equipo **DBOX** y pinchar el botón **RESET/REFRESH**.

Paso 3



2. Elegir la opción **RESET_STB Reset Caja STB** y pinchar el botón **ACEPTAR**.

Paso 4



Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 5474751-4 Portal del cliente

Inicio Clientes Solicitudes de servicio Actividades Direcciones Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas

Lista de clientes

Apellido materno: TRIVINOS Edad: 58 Retirados: ☐ Fecha última encuesta NPS:

Segmento valor: Nacionalidad: CHILENO Cuenta Migrada: ☐ Id Twitter:

Tipo de documento: Cédula Estado email: Pendiente Validación Tipo: Residencial Género:

Profesión: VENDEDOR Región: REGION METROPOLITANA Clase: Cliente Fecha de nacimiento: 29/05/1950 Estado: Activo

Código postal: Subtipo: Subclase: Fijo

Vista 360 Más información **Resumen del cliente** Saludos totales Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos

Siguiente mejor Acción Sin registros

Categoría Referencia Acción

Perfil de facturación 1 - 1 de 1

Nombre	Método de pago	Método de Distribución de Fac	Día de Tarificación
1716518540	Medio Pago no Contratado	Electrónico	4

Productos Instalados 1 - 2 de 2

Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh

Nº de p	Producto	Dirección de Servicio
1	TV Hogar HD Digital Residencial	APOQUINDO AV 4800 PISO 70 OF 4
2	Television	APOQUINDO AV 4800 PISO 70 OF 4

Actividades 1 - 5 de más de 5

Nro Solicitud de Se	Tipo	Estado	Id Actividad	Descripción
1-72FZZX	Integration Id 1-QH-Q06, Operac	Abierta	1-72FZZX	Integration Id 1-QH-Q06, Operac
1-5C2PU4	Validar Ajuste "1-5C2GRT"	Finalizada	1-5C2PU4	Validar Ajuste "1-5C2GRT"
1-QTXGSH	[963402095] SMS [VTR informa	Finalizada	1-QTXGSH	[963402095] SMS [VTR informa
1-QTVORE	Modificación de Servicio	Finalizada	1-QTVORE	Modificación de Servicio
1-QQONWZ	[963402095] SMS [VTR informa	Finalizada	1-QQONWZ	[963402095] SMS [VTR informa

Pedidos 1 - 2 de 2

Nº de Pedido	Estado	Tipo de pedido	Canal de Venta
1-1622065890	Completada	Cambio de Promoción	Sucursal
1-1616558898	Completada	Pedido de ventas	Sucursal

Solicitudes de servicio Sin registros

3. Esta acción se reflejará en la sección **ACTIVIDADES**, que mostrará el **REFRESH/RESET** en estado **ABIERTO**. Pinchar **RESET/REFRESH** para ingresar a dicha **ACTIVIDAD**.

Paso 5

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 5474761-4 | Portal del cliente 5474761-4 | Actividad

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

Lista de actividades

Consulta Estado

Id Actividad: 1-T2FZZX Estado: Abierta Fecha Inicio: 14/05/2018 09:39 Descripción: Integration Id 1-00H206

Tipo: Reset / Refresh Creador: MBAQUEROB Fecha Comprometida:

RUT Cliente: 5474761-4 Propietario: MBAQUEROB Fecha Cierre:

Nombre Completo Cliente: JOSE ORLANDO CO Razón: Canal: Sucursal

RUT Contacto: 5474761-4 Detalle Razón: Código Cliente:

Nombre Completo Contacto: JOSE ORLANDO CO Resolución: Motivo:

Más información Seguimiento Materiales Requeridos Trazabilidad Interacción Agendamiento Pasos Finalización

Id Llamada IVR: Estado Encuesta: Nro Solicitud de Servicio:

Resultado Encuesta NPS: Fecha Encuesta NPS: Nro Orden:

Resultado Encuesta EPA: Fecha Encuesta EPA: Nro Ajuste:

Fecha de envío:

4. Al ingresar a la actividad del **Reset/Refresh** muestra la descripción.

Paso 6

The screenshot displays the 'Andes' system interface. At the top, there is a menu bar with options: Archivo, Edición, Ver, Desplazarse, Consulta, Herramientas, and Ayuda. Below this is a navigation bar with links: Página inicial, Clientes, Solicitudes de servicio, Actividades (highlighted), Direcciones, Pedidos, Pedido de ventas, Contactos, and Fallas masivas. The main section is titled 'Lista de actividades' and contains a form for 'Consulta Estado'. The form includes fields for Id Actividad (1-T2FZZX), Estado (Abierta), Fecha Inicio (14/05/2018 09:39), Descripción (Integration Id 1-00H206), Tipo (Reset / Refresh), Creador (MBAQUEROB), Fecha Comprometida, RUT Cliente (6474761-4), Propietario (MBAQUEROB), Fecha Cierre, Comentarios, Nombre Completo Cliente (JOSE ORLANDO CO), Razón, Canal (Sucursal), Área a Derivar, RUT Contacto (6474761-4), Detalle Razón, Código Cliente, and Nombre Completo Contacto (JOSE ORLANDO CO). Below the form is a tabbed interface with tabs: Más información, Seguimiento, Materiales Requeridos, Trazabilidad Interacción, Agendamiento, Pasos, and Finalización. The 'Más información' tab is active, showing fields for Id Llamada IVR, Estado Encuesta, Nro Solicitud de Servicio, Resultado Encuesta NPS, Fecha Encuesta NPS, Nro Orden, Resultado Encuesta EPA, Fecha Encuesta EPA, Nro Ajuste, and Fecha de envío.

5. Pinchar el botón **CONSULTA ESTADO**.

Paso 7

The screenshot shows the 'Andes' application interface. At the top, there's a menu bar with options like 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below this is a navigation bar with tabs: 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades' (selected), 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas m'. The main content area is titled 'Lista de actividades'. Under the 'Consulta Estado' tab, there's a form for activity '1.22.JPOLWU'. The form includes fields for 'Id Actividad', 'Tipo' (Reset / Refresh), 'RUT Cliente', 'Nombre Completo Cliente', 'RUT Contacto', 'Nombre Completo Contacto', 'Estado' (Finalizada), 'Creador' (HICAROR), 'Propietario' (HICAROR), 'Razón', 'Detalle Razón', 'Resolución', 'Fecha Inicio', 'Fecha Comprometida', 'Fecha Cierre', 'Canal' (Sucursal), 'Codigo Cierre', and 'Motivo'. The 'Descripción' field shows 'Integration' and 'Id mgma: 801929645'. The 'Comentarios' field is highlighted with a red box and contains the text: '- 04/15/2024 09:57', 'Codigo: 2 -', and 'Acknowledge Recibido'. At the bottom, there's a tabbed interface with options: 'Más información', 'Seguimiento', 'Materiales Requeridos', 'Trazabilidad Interacción', 'Agendamiento', 'Pasos', and 'Finalización'.

6. Se entregará la respuesta de la plataforma en el campo COMENTARIOS, siendo:

- **CÓDIGO 4:** PROCESO EXITOSO (Revisar imagen [aquí](#))
- **CÓDIGO 5:** PROCESO FALLIDO (Revisar imagen [aquí](#))

Código 2 -> Acknowledge recibido: esto significa que el sistema aún no muestra si el resultado del Reset fue exitoso o no, debes esperar de 5 a 10 segundos para volver a presionar el botón "Consultar estado"

Paso 8

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 5474761-4 > Detalle del cliente 5474761-4 > Actividad

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

Lista de actividades

Consulta Estado

Id Actividad: 1-TZL6WX Estado: Finalizada Fecha Inicio: 14/05/2018 10:01 Descripción: Integration Id:1-QQH2Q6, Operacion:RESET_STB, Correlacion:0000000076

Tipo: Reset / Refresh Creador: MBAQUEROB Fecha Comprometida:

RUT Cliente: 5474761-4 Propietario: MBAQUEROB Fecha Cierre:

Nombre Completo Cliente: JOSE ORLANDO CG Razón: Canal: Sucursal

RUT Contacto: 5474761-4 Detalle Razón: Código Cliente: Área a Derivar:

Nombre Completo Contacto: JOSE ORLANDO CG Resolución: Motivo:

Comentario: - 05/14/2018 10:02 Código: 4 - Proceso Finalizado

7. Pinchar la barra de Ruta para volver a la **cuenta de SERVICIO**.

Paso 9

The screenshot shows the 'Andes' CRM interface. The top navigation bar includes 'Andes', 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The main menu on the left lists 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The 'Clientes' section is active, displaying a form for client details (e.g., 'Apellido materno: TRIVINOS', 'Edad: 68', 'Nacionalidad: CHILENO', 'Profesión: VENEDOR'). The 'Actividades' section is also visible, showing a table of activities. The first row of the table is highlighted with a red box, showing 'Reset / Refresh' as the action, 'Finalizada' as the status, and '1-TZL6WX' as the ID. The table also includes columns for 'Tipo', 'Estado', 'Id Actividad', and 'Integración'. Below the table, there are sections for 'Perfil de facturación', 'Productos Instalados', 'Pedidos', and 'Solicitudes de servicio'.

Nro Solicitud de Se	Tipo	Estado	Id Actividad	Integración
Reset / Refresh	Finalizada	1-TZL6WX	Integration Id 1-QQH206, Operac	
Reset / Refresh	Finalizada	1-TZJY35	Integration Id 1-QQH206, Operac	
Reset / Refresh	Finalizada	1-TZHT1	Integration Id 1-QQH206, Operac	
Reset / Refresh	Finalizada	1-TZHB5C	Integration Id 1-QQH206, Operac	
Reset / Refresh	Finalizada	1-TZFZZX	Integration Id 1-QQH206, Operac	

8. Verificar en la sección **ACTIVIDADES**, que el **RESET/REFRESH** esté en estado **FINALIZADA**.

IMPORTANTE

Integration id: 1-AORRVVR,
Operacion: REFRESH_TELEFONIA_NCOS,
Correlacion: 000001842

Comentario: - 12/21/2020 15:23 Código: 5 - Error de Ejecución:
00010 tipo está permitido realizar esta operación
para tecnologías diferentes a SIP

Considerar que la Operación **Refresh Telefonía Ncos FTTH**, sólo aplica para clientes con **tecnología FTTH**, en caso que la Operación se realiza para un cliente HFC, arroja el siguiente mensaje:



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

El RESET/REFRESH se realiza al equipo. Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CLIENTES CORNERSTONE



CORNERSTONE

OBJETIVO: Atender correctamente a los clientes con telefonía cornerstone, tecnología antigua que no es compatible con los productos actuales.

DEBES SABER —

Estos clientes se atienden de forma distinta a un cliente normal cuando solicitan:

- **Reparación del Fono (Inconvenientes telefónicos)**
- **Cambios de promoción (Plan)**
- **Traslados**
- **Desconexión servicios principales**

Cualquier **atención de otro tipo en post venta** se tiene que ejecutar de acuerdo a los **procedimientos publicados en Clave**, tales cómo:

- Explicación de boleta
- Inconvenientes internet 7 pasos HFC
- Desconexión de servicios principales/ SVA
- Delivery – autoinstalación
- Aplicaciones de streaming
- Reparaciones técnicas
- Procedimiento TV
- Inconvenientes con pago
- Retención y desconexión de canales premium

IDENTIFICAR CLIENTE CORNERSTONE —

Si cliente no es cornerstone y el motivo de la llamada es:

- Por temas comerciales: se debe transferir a la plataforma de Botón Rojo.
- Para desconectar servicios principales: se debe transferir a la plataforma de Retención.
- Para desconectar canales premium: se debe transferir a la plataforma de desconexión premium.
- Apóyate con el [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#)

1. Revisar la tecnología asociada al plan del servicio de telefonía fija:

- a) Desde la vista 360, en productos instalados acceder al Producto Principal del servicio de Telefonía Fija.
- b) Si el CPE Technology es MVP o VP significa que la tecnología es cornerstone y debe seguir este procedimiento.

The screenshot shows the 'Productos Instalados' (Installed Products) interface. At the top, there are buttons: 'Modificar', 'Desconectar', 'Reanudar', 'Actualizar promoción', and 'Reset / Refresh'. Below these is a table with columns: 'Producto', 'Descripción del Producto', 'Categoría detallada', 'Número de serie del ac', and 'Dirección de S'. The table lists several products, with 'Telefonía Fija' highlighted. Under 'Telefonía Fija', there are sub-items: 'Numero Comun', 'Fono Control 110 Vencido', 'Asistencia VTR', and 'Television'. The 'Fono Control 110 Vencido' item is further detailed, showing 'Fono Control 110 Vencido' as the product, 'SVA' as the category, and 'ONGOLMO 321 DEPTO 202' as the direction. The 'Producto Principal' (Main Product) is highlighted in red.

Below the table, there is a section titled 'Productos y servicios' (Products and services) with a search bar and a table. The table has columns: 'Descripción del activo', 'Producto', 'Identificador del s', 'Vigente hasta', 'Fabricante', 'Modelo Equipo', 'Nº de serie', and 'Categoría detallada'. The table lists 'Fono Control 110 Vencido' as the product, with 'Fono Control 110 Vencido' as the description, '29/11/2021' as the valid until date, 'PROVCIU' as the manufacturer, 'CIU12' as the equipment model, '1728187627' as the serial number, and 'Producto Principal' as the detailed category.

Below the table, there is a section titled 'Atributos' (Attributes) with a search bar and a table. The table has columns: 'Nombre de atributo', 'Tipo de datos', 'Valor', and 'Descripción'. The table lists several attributes, with 'CPE Technology' highlighted. The 'CPE Technology' attribute has a 'Texto' (Text) type and an 'MVP' value.

GESTIÓN

Si un cliente Cornerstone necesita una de las siguientes solicitudes:

- Reparación de Teléfono fijo
- Traslado de servicios
- Actualización de plan

Debes realizar lo siguiente:

1. Una vez que confirmaste que es un cliente Cornerstone debes ingresar una Solicitud de servicio para que un técnico pueda visitar el domicilio y actualizar la tecnología de tu teléfono fijo:

- TIPO: Telefonía fija
- ÁREA: Reparación
- SUB ÁREA: Sin tono
- Importante que en la observación de la Solicitud de servicio dejar el registro #Cornerstone

2. Informar al cliente que, debido a la tecnología antigua de su teléfono, un técnico irá a visitarlo para generar la actualización de su red y así poder continuar con la solicitud que nos indica.

3. Informar al cliente que 7 días posterior a la actualización de tecnología puede realizar las solicitudes: cambio de plan, traslado o reparación de teléfono fijo.

CLIENTE SOLICITA CAMBIAR SU TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA —

No es factible ingresar el cambio de red a este grupo de clientes ya que cuentan con una tecnología que es incompatible con los planes actuales. Para explicar motivo al cliente, debes apoyarte con el siguiente script:

"Sr(a) XX, revisamos en sistema y lamento informarle que actualmente no tenemos factibilidad para poder instalar fibra óptica en la dirección registrada."

Si cliente insiste o indica que su vecino sí cuenta con Fibra Óptica, informa:

"Según la consulta realizada en nuestro sistema con los datos registrados, indica que su dirección [calle XX número XX] no es factible con la red de fibra óptica, por lo que, en estos momentos no es viable ingresar el cambio."

CLIENTE SOLICITA DX DE SERVICIOS PRINCIPALES —

Baja solo fono

- Ejecuta la baja según el procedimiento [SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS \(RETENCIÓN/DESCONEXIÓN/ANULACIÓN\)](#).

Baja televisión y/o internet pero mantiene fono

- Siempre intenta retener según la oferta del plan de retención
- Si no logras retener el servicio de internet y/o televisión y el cliente desea mantener el servicio de telefonía es necesario realizar en primer lugar un cambio de tecnología en su domicilio para luego gestionar la baja
- Si cliente acepta el cambio de tecnología generar la reparación

Baja de todos los servicios

- Siempre intenta retener según la oferta del plan de [retención](#)
- Si cliente no acepta y prefiere dar la baja a todos los servicios guíate por la publicación [PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS \(RETENCIÓN/DESCONEXIÓN/ANULACIÓN\)](#) en el apartado de desconexión de servicios principales

CLIENTES NO MIGRABLES

OBJETIVO —

Atender correctamente a clientes con:

- Conexión Brigde (trabajan con 4 IP públicas las cuales quedan reservadas al primer grupo de equipos vinculados. Si se desea conectar otro equipo, se debe resetear para volver a vincular)
- Más de una línea telefónica
- Más de una promoción en una misma cuenta de servicio.
- Servicio LDI

CÓMO IDENTIFICAR —

Cómo identificar al grupo de clientes NO MIGRABLES :

DEBES SABER

Estos clientes se atienden de manera normal con los procedimientos publicados en CLAVE, tales como:

- [Explicación de boleta](#)
- [Inconvenientes internet 7 pasos HFC](#)
- [Desconexión de servicios principales/ SVA](#)
- [Delivery – autoinstalación](#)
- [Aplicaciones de streaming](#)
- [Reparaciones técnicas](#)
- [Procedimiento TV](#)
- [Inconvenientes con pago](#)
- [Retención y desconexión de canales premium](#)

La única excepción es cuando el cliente solicita cambiarse a la red de fibra óptica, ya que, por el momento, no es factible ingresar el cambio de tecnología a este grupo. Para explicar motivo al cliente, debes apoyarte con el siguiente script:

“Sr(a) XX, revisamos en sistema y lamento informarle que actualmente no tenemos factibilidad para poder instalar fibra óptica en la dirección registrada.”

Si cliente insiste o indica que su vecino sí cuenta con Fibra Óptica, informa:

“Según la consulta realizada en nuestro sistema con los datos registrados, indica que su dirección [calle XX número XX] no es factible con la red de fibra óptica, por lo que, en estos momentos no es viable

ingresar el cambio.”

CLIENTES RECIENTEMENTE INSTALADOS CON FTTH

Información del caso	
Origen:	Llamada entrante a 79004
Cola:	10033
RUT:	0010815039-4
NOMBRE:	x
SEGMENTO:	BLINDAJE
RAMA IVR:	ABLINDAJECOM
CallID:	S2-AST04P-1719512092.1146934
ConnID:	0082036c44618d54
Estado Migracion:	Cliente Migrado
ID de la llamada:	25fd25fe-34b1-11ef-a4f8-2d3b633b82ef
Información Adicional:	Cliente recientemente instalado en red FTTH

CLIENTES FTTH

Cómo identificar al grupo de clientes recientemente instalado con Fibra Óptica:

en la sección Información adicional de IVR se mostrará **“Clientes instalados recientemente en FTTH”**.

DEBES SABER

- Estos clientes se atienden de manera normal con los procedimientos publicados en CLAVE, tales como:
- [Explicación de boleta](#)
- [Plataforma Cornestone - Inconvenientes Internet Red FTTH 7 Pasos](#)

- [Desconexión de servicios principales/ SVA](#)
- [Delivery – autoinstalación](#)
- [Aplicaciones de streaming](#)
- [Reparaciones técnicas](#)
- [Inconvenientes control remoto](#)
- [Solución de Inconvenientes Dbox Smart](#)
- [Inconvenientes con pago](#)
- [Retención y desconexión de canales premium](#)

La **única excepción** es cuando el cliente solicita **cambiar su clave WiFi**. Para esto apóyate con la siguiente información:

CLAVE WIFI

OBJETIVO —

Atender a clientes que solicitan **recuperar o cambiar su clave WiFi y tienen ONT ZTE** instalada.

POLÍTICAS DE ATENCIÓN —

NO se debe entregar información personal o de servicios a un tercero.

VERIFICA PRECONDICIONES —

1. Validar en **BEC** que el equipo instalado en el domicilio del cliente **sea marca ZTE**.

- Si no es marca ZTE, apóyate con el procedimiento [CLAVE WIFI](#).

▼ Pasos Internet

Estado ONT	online
Estado de Red	
Compatibilidad ONT con Velocidad Contratada	

▼ Información de aprovisionamiento

Información de aprovisionamiento			
	Andes	Plataforma	V/S
Velocidad Contratada	600/600	600 Mbps	
Modo Conexión	NAT	NAT	
Marca	ZTE	ZTE	
Modelo	F6640P	F6640P	
Flujo dbboxsmart		Activado	

▼ Información básica

Marca / Modelo ONT:	ZTE - F6640P
MAC ONT:	ZTEGD525E064
Tipo Equipo ONT:	ONT
Tecnología ONT:	GPON 1.0
Marca / Modelo Gateway:	
Serial Number Gateway:	

RECUPERACIÓN DE CLAVE WIFI

CAMBIO DE CLAVE WIFI

1. Informar que puede visualizarla en la base del dispositivo de internet.

Apóyate con el siguiente script:

"Sr(a) XX, como usted no ha cambiado anteriormente su clave WiFi puede recuperarla revisando la parte inferior del equipo."

RECUPERACIÓN DE CLAVE WIFI

CAMBIO DE CLAVE WIFI

1. Informar al cliente que **por motivos de seguridad no podemos realizar cambio de clave WiFi**, reforzar que la clave entregada por defecto cumple los altos estándares de seguridad.

Apóyate con el siguiente script:

"Sr(a) XX, nuestro sistema no nos permite realizar el cambio ya que la clave entregada por los valores de fábrica cumple con altos estándares de seguridad. Para saber su clave, puede revisar la parte inferior de su equipo".

Si cliente insiste, se debe ingresar una Solicitud de Servicio de Reparación.

- ACTIVO: Seleccionar Internet
- TIPO: INTERNET FTTH
- AREA: REPARACIÓN TÉCNICA
- SUBAREA: PROB. COBERTURA/ CONECTIV. WIFIDESCRIPCIÓN: #clavewifi

2. Agendar de acuerdo a lo coordinado con el cliente en línea, 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"

REGISTRA

Atención técnica > Internet > Clave Wifi

Registrar en la atención:

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



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



Para continuar debes revisar todos los contenidos.

DESAFÍO TERMINADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
13!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR