

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 26 - Digital

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 16 AL 29 DE DICIEMBRE



NUEVA LEY SERNAC: INFORMAR PLANES MÁS ECONÓMICOS



CORTE Y REPOSICIÓN DE SERVICIOS



ACTIVIDAD



INCONVENIENTES INTERNET HFC - 7 PASOS NO VOZ



INCONVENIENTES INTERNET RED FTTH





DESAFÍO TERMINADO

NUEVA LEY SERNAC: INFORMAR PLANES MÁS ECONÓMICOS

A photograph showing a person's hands interacting with a tablet computer on a wooden desk. A white cup of coffee sits to the right of the tablet. The word 'NOTICIAS' is overlaid on the left side of the image.

NOTICIAS

Informamos que desde el 18 de noviembre se encontrará vigente una ley (Ley 21.708,) que obliga a informar proactivamente a nuestros clientes la existencia de planes que **sean objetivamente mejores para el usuario, esto es, uno o más servicios al mismo precio o a un precio inferior, o los mismos servicios a un precio inferior.**

Dicha información deberá ser comunicada a través de la boleta del cliente, donde se informará toda la oferta vigente de planes.



IMPORTANTE

Es importante destacar que la oferta de planes vigentes siempre ha estado disponible en nuestra página web, sin embargo, para dar cumplimiento a la ley, la información estará ahora también disponible en la boleta de servicios, fijos y/o móviles.





Para entregar este contexto a clientes que nos consulten, puedes apoyarte en el siguiente script:

“Dn. Sra. XXX, efectivamente, la ley señala que como compañía tenemos que dar aviso de nuestros planes vigentes, esto comenzará a ser informado a través de su boleta de servicios. De todas maneras, recuerde que puede visitar nuestro sitio web <https://vtr.com> y puede verificar desde ya la oferta de planes vigentes y revisar si le acomoda cambiar su plan.”

Si el cliente solicita cambiar su plan, apóyate en las publicaciones según el tipo de plan.

- **Servicios hogar > [ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN HOGAR](#)**
- **Servicios móviles > [ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN MÓVIL](#)**

REGISTRA —

Gestión Interna > Seguimiento > Seguimiento de Caso
En la observación registra **#leymejoresplanes**



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CORTE Y REPOSICIÓN DE SERVICIOS



PROCEDIMIENTO

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

- Desde el mes de **noviembre del 2024** se estarán realizando los **cobros correspondiente por conceptos de corte y reposición de servicios a clientes móvil**
- La **suspensión unidireccional (UNI)**, por mora de los servicios suscritos, se lleva a cabo según el flujo de cobranza que posea la cuenta o contrato de servicios, Puedes

revisar la publicación [FLUJOS DE COBRANZA](#)

- El corte de los servicios por mora se realiza en la madrugada, por ello, el cliente puede no percibir el corte de sus servicios
- Ejecutivos de Sucursal deben validar ajuste con jefatura, quien realizará el procedimiento en Andes.

DEBES SABER

- Recuerda los plazos de los recaudadores:
 - **VTR.COM** -> 72 horas hábiles
 - **Recaudadores externos** -> 48 horas hábiles
- **Una vez recepcionado el pago en nuestro sistema, los servicios se restablecerán en una hora máximo.**

VERIFICA PRECONDICIONES

PASO 1

1. Verifica si se encuentra **facturado el cobro de corte y reposición en la boleta** del cliente, como el siguiente ejemplo: Desde el perfil de facturación, en la pestaña de **FACTURAS**, descarga la boleta.

- Una vez descargada la boleta, puedes visualizar en los consumos y servicios adicionales, respectivamente
- Si no existen cobros por concepto de Corte y Reposición de Servicio, informa al cliente que no existe cargo indicado en su boleta.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 78687590320 | Portal del cliente 78687590320 | Factura

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas Contactos Perfil de facturación

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

Referencia General NC Ajuste Generar Ajuste Dirección Cliente

Número de factura	Periodo de facturación	Importe debido	Fecha de vencimiento	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de factura	Fecha último pago	Tipo de documento	URL Facturas	Estado de pago
11/06/2020 - 11/07/2020	\$16.784	31/07/2020	\$41.960	\$0	-\$19.784			Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Pagada
11/05/2020 - 11/06/2020	\$20.990	01/07/2020	\$20.990	\$0	-\$16.990			Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Pagada
11/03/2020 - 11/04/2020	\$0	01/05/2020	\$0	-\$20.980	-\$37.970	06/05/2020		Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Deuda
11/02/2020 - 11/03/2020	\$0	31/03/2020	\$0	-\$20.980	-\$37.970	03/04/2020		Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Deuda
10/01/2020 - 11/02/2020	\$0	02/03/2020	\$0	-\$20.980	-\$37.970	06/03/2020		Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Deuda
10/01/2020 - 10/01/2020	\$0	10/01/2020	-\$14.989	-\$14.989	-\$42.977			Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Deuda
11/04/2020 - 11/05/2020	\$18.990	31/05/2020	\$0	-\$2.000	-\$16.990			Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Pagada
11/04/2020 - 11/05/2020	\$0	23/06/2020	\$0	\$0	\$0			Nota de Crédito	http://condor.vtr.s	

Rentas Servicios Principales

Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo	
TV Full Digital HD	28/Jun/2017	5-Jun/4-Jul	24.814
Mega 200			36.158
Descuento Multiservicio			4.195
Total Rentas Servicios Principales			53.777

Consumos y Servicios Adicionales Televisión

Servicios Adicionales Televisión	5-Jun/4-Jul	3.990
3-BOX HD		
Otros Servicios y Cargos		750
Corte y Reposición de Servicio		
Descuento Descondicionador	5-Jun/4-Jul	-3.990
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión		750

Consumos y Servicios Adicionales Internet

Otros Servicios y Cargos		2.500
Corte y Reposición de Servicio		
Total Consumos y Servicios Adicionales Internet		2.500

PASO 2

En la misma sección donde descargas la boleta, puedes **verificar la fecha de pago del cliente**. Recuerda que el corte se realiza al 7º día, a partir del día de vencimiento (flujo duro).

Facturas

Refrescar Generar NC Ajuste Generar Ajuste Dirección Cliente

Número de factura	Periodo de facturación	Importe debido	Fecha de vencimiento	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de factura	Fecha último pago	Tipo de documento	URL Facturas
76461744	11/03/2020 - 11/04/2020	\$0	01/05/2020	\$0	-\$9.990	-\$16.000		Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s
591474	11/03/2020 - 11/04/2020	\$0	01/05/2020	\$0	\$0	\$0		Nota de Crédito	http://condor.vtr.s
75722624	11/02/2020 - 11/03/2020	\$0	31/03/2020	\$0	-\$25.990	\$0	04/04/2020	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s
760589	11/02/2020 - 11/03/2020	\$0	18/02/2021	\$0	\$0	\$0	04/04/2020	Nota de Crédito	http://condor.vtr.s
74545830	10/01/2020 - 11/02/2020	\$0	02/03/2020	\$0	-\$25.990	\$0	06/03/2020	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s

El corte corresponde al 7 de mayo

PASO 3

Confirma **cuál es el flujo de cobranza del cliente**. Si quieres más detalles sobre los flujos de cobranza

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Pedido 1:185636154019 | Cuenta 168088952 | Cuenta

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

Lista de clientes Lista de clientes

Rut: 16808895-7 Dirección: JOSE LOPEZ Comuna: ANTOFAGASTA Teléfono principal: 945190591 Resultado última encuesta EPA: En cobranza: Fecha última encuesta EPA: Apellido paterno: VIDELA e-mail: carolina.videla@ Resultado última encuesta NPS: Apellido materno: SANTIBANEZ Edad: 33 Reiterados: Fecha última encuesta NPS: Segmento valor: Cuenta Migrada: Cambio de Titularidad:

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

Perfil de facturación

Perfil de facturación + 1 - 1 de 1 Enviar Inhibición

Método de pago	Medio de Distribución de	Dirección de Emi	Dirección/Día de Tarificación del Mes (Tipo de Docu	Fecha Hasta Inhibición Cobranza	Flujo de Cobranza	Días Plazo Pago	En Trámite	Comentarios
Pago no Contratado	Electrónico	carolina.videla@	JOSE LOPEZ GO...15	Boleta	DURO-HOGAR	20		

Medio Pago no Contratado 1 de 1

Medio Pago no Contratado 1 de 1

PASO 4

En la misma sección, **revisa si el cliente ha tenido alguna inhibición de cobranza** en la fecha del corte.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 2612261 | Cuenta

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

Lista de clientes Lista de clientes

Rut: 16780711-9 Dirección: ELEUTERIO RA Comuna: OSORNO Teléfono principal: 965150538 Resultado última encuesta EPA: En cobranza: Fecha última encuesta EPA: Apellido paterno: VASQUEZ e-mail: andrea.alejandra.y Fallas masivas: Resultado última encuesta NPS: Apellido materno: PEREZ Edad: 34 Reiterados: Fecha última encuesta NPS: Segmento valor: BAJO Cuenta Migrada: Cambio de Titularidad:

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

Perfil de facturación

Perfil de facturación + 1 - 1 de 1 Enviar Inhibición

Método de pago	Medio de Distribución de	Dirección de Emi	Dirección/Día de Tarificación del Mes (Tipo de Docu	Fecha Hasta Inhibición Cobranza	Flujo de Cobranza	Días Plazo Pago	En Trámite	Comentarios
Pago no Contratado	Electrónico	andrea.alejandr...	ELEUTERIO RA... 23	Boleta	15/04/2021 01:59:00	DURO-HOGAR	20	

Medio Pago no Contratado 1 de 1

Medio Pago no Contratado 1 de 1

PASO 5

Verifica además, el corte del servicio efectuado en sistema según corresponda (Fono - Internet y D-box), como el siguiente ejemplo: se debe revisar a nivel de Pedidos.

Cuenta 3097232 | Portal del cliente:

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

Lista de clientes Lista de clientes

Perfil de facturación

Nombre	Método de pago	Medio de factura	Día de facturación
3097232	Medio Pago no ...	Electrónico	1

Productos Instalados

Sin registros

Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh

Producto Estado N° de activo Tipo de servicio (Ordenable)

Pedidos

Estado	Motivo de cancelación	Fecha de creación	Tipo de pedido	Modalidad de Ver
Completada		27/05/2019 20:...	Reanudacion	Fija
Completada		27/05/2019 02:...	Suspension Unidireccional	Fija
Completada		24/04/2019 12:...	Modificacion	Fija
Completada		04/03/2019 14:...	Reanudacion	Fija
Completada		27/02/2019 07:...	Suspension Unidireccional	Fija

PASO 6

Revisa las **Alertas de crédito**, para confirmar cuándo el cliente entró a cobranza.

Alertas de crédito						
Prioridad	Estado	Subestado	Importe debido	Tipo de acción	Fecha de creación	Cuenta
4-BAJO	Rechazada		\$65.334	Suspension Parcial	12/08/2021 00:48:06	113626954997
4-BAJO	Cerrado	Entro en Cobranza	\$65.334	Entro en Cobranza	05/08/2021 00:53:08	113626954997
4-BAJO	Completada	Salio de Cobranza	\$65.123	Salio de Cobranza	10/07/2021 15:28:05	113626954997
4-BAJO	Cerrado	Entro en Cobranza	\$65.123	Entro en Cobranza	06/07/2021 02:27:29	113626954997
4-BAJO	Completada	Salio de Cobranza	\$54.267	Salio de Cobranza	06/05/2021 14:27:17	113626954997
4-BAJO	Cerrado	Entro en Cobranza	\$54.267	Entro en Cobranza	06/05/2021 00:23:05	113626954997
4-BAJO	Completada	Salio de Cobranza	\$61.821	Salio de Cobranza	11/04/2021 15:43:27	113626954997
4-BAJO	Rechazada		\$61.821	Suspension Parcial	11/04/2021 04:37:49	113626954997
4-BAJO	Cerrado	Entro en Cobranza	\$61.821	Entro en Cobranza	05/04/2021 00:48:00	113626954997
4-BAJO	Completada	Salio de Cobranza	\$65.071	Salio de Cobranza	11/03/2021 20:57:19	113626954997

GESTIONA

Revisar si fecha de pago del cliente fue posterior a la fecha de corte. Si es así, corresponde cobro cargado en boleta.

CORRESPONDE COBRO EN BOLETA

NO CORRESPONDE EL COBRO EN BOLETA

1. Revisar en Actividades si el cliente nos ha contactado previamente (cercano a la fecha de su cobro) indicando inconvenientes para realizar el pago de sus servicios

SI CLIENTE NO SE HA CONTACTADO ANTERIORMENTE Y NO HA TENIDO INHIBICIÓN

Debes informar que el cargo está correctamente cobrado en su boleta.

"XXX, tienes un plazo de 7 días desde el vencimiento de tu boleta para el pago de su cuenta. Como el pago fue realizado el día XXX el servicio se va a corte y por ello se genera el cobro de \$XXX (mencionar el cobro que tiene el cliente)".

Si cliente insiste y no está de acuerdo con el cargo en su boleta, debes revisar si ha tenido descuento en los últimos 3 meses por el mismo motivo.

Cliente tuvo ajustes -> Informar que se realizó un ajuste por excepción en los últimos 3 meses.

INFORMA

"XXX, ya tuviste un ajuste por el mismo motivo en el mes XXX, por lo que no podemos realizar un descuento nuevamente. Te recomendamos realizar el pago de tu boleta antes de la fecha de corte."

Cliente no tuvo ajustes -> Ajustar valor total cargado por concepto de Corte y Reposición.

- Debes elegir el submotivo de ajuste **SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO**
- En la **observación del Ajuste registra el #CORTEYREPOSICION** para identificar la excepción al cobro realizada incluye además una breve descripción.

INFORMA

"XXX, de acuerdo al inconveniente que me comentas, y revisando en sistema, descontaré de tu cuenta el valor de \$XXXX. Ten presente que tienes un plazo de 7 días desde el vencimiento de tu boleta para el pago de tu cuenta"

SI CLIENTE SE HA CONTACTADO ANTERIORMENTE Y/O HA TENIDO INHIBICIÓN SU BOLETA

1. **Ajustar valor total cargado por concepto de Corte y Reposición.**

- Debes elegir el submotivo de ajuste **PROMOCIÓN MAL EXPLICADA**

- En la **observación del Ajuste registra el #CORTEYREPOSICION** para identificar la excepción al cobro realizada incluye además una breve descripción.

INFORMA

"XXX, de acuerdo al inconveniente que me comentas, y revisando en sistema, descontaré de tu cuenta el valor de \$XXXX. Ten presente que tienes un plazo de 7 días desde el vencimiento de tu boleta para el pago de tu cuenta"

CORRESPONDE COBRO EN BOLETA

NO CORRESPONDE EL COBRO EN BOLETA

Fecha de pago del cliente no supera la fecha de corte.

1. Ajustar valor total cargado por concepto de Corte y Reposición.

- Debes elegir el submotivo de ajuste **PROMOCIÓN MAL EXPLICADA**
- En la **observación del Ajuste registra el #CORTEYREPOSICION** para identificar la excepción al cobro realizada incluye además una breve descripción.

INFORMA

"XXX, te pedimos disculpas por el inconveniente. El valor \$XXXX será descontado de tu boleta."



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



Para continuar debes revisar todos los contenidos.

Lección 3 de 6

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

El corte de los servicios por mora se realiza en la madrugada, por ello, el cliente puede no percibir el corte de sus servicios. Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

INCONVENIENTES INTERNET HFC - 7 PASOS NO VOZ



POLÍTICAS, PASO 3 y 4

ALCANCE

RECUERDA

DEBES SABER

VERIFICA

- Aplica para la plataforma de WhatsApp, casos donde el cliente indique que presenta inconvenientes relacionados con su servicio de internet. (Ej: sin servicio, sin conectividad, sin wifi, no puede navegar, intermitencia, etc)

--

ALCANCE	RECUERDA	DEBES SABER	VERIFICA	
• Si el cliente no se encuentra en su domicilio, se debe indicar que llame cuando lo esté, ya que es necesario hacer pruebas con su equipo. • Si el cliente ingresó su Rut en IVR/GEKO/Sucursal Virtual (en el caso de chat) no volver a solicitarlo a menos que la solicitud lo requiera, por ej: entrega de clave wifi • Si corresponde ingresar Solicitud de Servicio para Visita técnica, previamente se debe volver a revisar si existe FEN en BEC, para corroborar que el cliente no está con Falla Masiva. Si tiene FEN, se debe informar según paso 2. FALLA MASIVA/SIX. • Si el cliente presenta falla masiva, recuerda recomendar el sitio https://vtr.com/seguimiento posterior a la información del estado de su masivo. • Clientes con módem Sagemcom fast 3890, deben realizar revisiones hasta paso 6. Velocidad. Si no logra resolver inconveniente, se debe ingresar visita técnica. • 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				

ALCANCE	RECUERDA	DEBES SABER	VERIFICA	
• Clientes B2B no tienen costo de visita técnica, si preguntan por costo, informa: <i>XXX, te informo que tu visita técnica no tiene costo. El servicio técnico cubre daños a los equipos y cableado interno</i>				

--

ALCANCE	RECUERDA	DEBES SABER	VERIFICA	
• Cuál es la dirección donde está instalado el servicio • Cuál es el plan contratado por el cliente • Confirma los números de contacto y mail del titular				

ALCANCE	RECUERDA	DEBES SABER	VERIFICA	
Revisar si el cliente nos ha contactado y/o ha tenido una visita técnica por motivo Internet en los últimos 7 días: 1. Revisa las actividades de "Llamada Entrante" en la vista de la CUENTA DE SERVICIO correspondiente al domicilio por el que el cliente nos contacta, poniendo atención a la "Fecha Inicio" y su "Razón" 2. Revisa las Solicitudes de Servicio de Reparación "Internet" desde la vista de la CUENTA DE SERVICIO asociada a la dirección por la que el cliente nos contacta, poniendo atención a la "Fecha de Creación" y "Tipo" Internet. 3. Si el cliente registra contactos y/o visitas técnicas de internet en los últimos 7 días, debe ser atendido como un caso reiterado. • Revisa el apartado de "Reiterados" para su atención. • Si el cliente no es un caso Reiterado, es decir, no tiene contactos ni visitas técnicas de internet en los últimos 7 días, debes continuar con el procedimiento a continuación.				

PASO 3

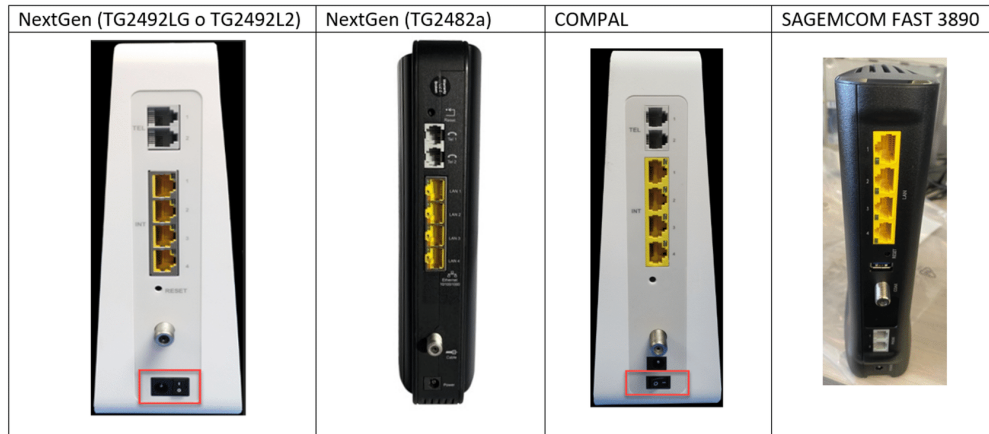
ESTADO DE CABLE MÓDEM

1. Revisar el **estado** del cablemodem en BEC en la sección **"Pasos Internet"**. Luego hacer clic sobre el botón **"enviar"** (1).
2. Verificar el modelo de Cablemodem del cliente ya que en los casos de equipos NextGen y Compal, se puede revisar si el switch trasero está en on/off. Luego hacer clic sobre el botón **"enviar"** (2).

Revisar con el cliente que los cables estén correctamente conectados hacia el cablemódem y hacia la electricidad, hacer pruebas en distintos enchufes (si está conectado en una "zapatilla o alargador", verificar que esté encendida y/o enchufada).

▼ Pasos Internet

Marca / Modelo:	ARRIS TG2492LG	enviar ²
Estado del CM:	online	enviar ¹
Estado de Red:		enviar
Estado Domicilio:		enviar
Compatibilidad CM con Velocidad Contratada:		enviar



SI LAS CONDICIONES SON CORRECTAS Y EL ESTADO DEL CABLEMODEM SIGUE OFFLINE

SI LAS CONDICIONES SON CORRECTAS Y EL ESTADO DEL CABLEMODEM SIGUE OFFLINE

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

"XXX, te pido por favor desenchufar el modem de la electricidad y luego volver a conectarlo. Esto puede tardar unos minutos, espera en línea mientras revisamos el estado de tu módem."

3. Refrescar la pantalla de BEC para hacer seguimiento al estado del CM.

- El ejecutivo debe esperar **máximo 5 minutos desde confirmación del reset eléctrico**.
- **Estado del CM -> ONLINE** : continuar con el paso 5

Estado de equipo Servassure 		Estado de equipo Servassure 	
Estado del CM	offline	Estado del CM	online
Reinicios del CM	0	Reinicios del CM	2
IP del CM	10.181.17.109	IP del CM	10.181.17.109
IP del MTA		IP del MTA	
Tiempo de operacion del CM	3 Dias, 18 Horas, 36 Mins, 48 Segs	Tiempo de operacion del CM	34 Dias, 14 Horas, 20 Mins, 28 Segs
Conteos de equipos locales	2	Conteos de equipos locales	2
Max. de equipos locales	5	Max. de equipos locales	5
Macs aprendidas locales	90:0d:cb:25:2e:c4 90:0d:cb:25:2e:c3	Macs aprendidas locales	90:0d:cb:25:2e:c4 90:0d:cb:25:2e:c3
Boton de pausa(STANDBY)		Boton de pausa(STANDBY)	
Tiempo del ultimo cambio CM	2018-10-04T04:20:37.338-03:00	Tiempo del ultimo cambio CM	2019-12-12T02:01:49.184-03:00
Ultimo estado CM	other	Ultimo estado CM	other
Nombre del CMTS	INDE 8-25i	Nombre del CMTS	INDE 8-25i

SI LAS CONDICIONES SON CORRECTAS Y EL ESTADO DEL CABLEMODEM SIGUE ONLINE

SI LAS CONDICIONES SON CORRECTAS Y EL ESTADO DEL CABLEMODEM SIGUE ONLINE

En la sección “PortalC4” hacer clic en el botón “Detalle Portal C4”

- Se abrirá un cuadro de texto, se debe mirar la línea destacada “CPE (ERTR)” en búsqueda de un número de IP o IP NULL
- **Si tiene IP numérica:** se debe continuar con las revisiones en el paso 5. ESTADO DE DOMICILIO
- **SIN IP:** Realizar un Reset/Refresh en Andes al Cable Modem. Para revisar en detalle el procedimiento Reset/Refresh ingresa a Clave.

SI RESET RESULTA EXITOSO

- La actividad en ANDES mostrará mensaje “Proceso Finalizado” en el campo Comentarios.
- Se debe indicar al cliente que dentro de 5 minutos su inconveniente se solucionará.

XXX, hemos realizado un reinicio de tu servicio lo que debería solucionar tu inconveniente dentro de 5 minutos. Te pido disculpas por las molestias que esto te haya ocasionado.

- Si el inconveniente persiste, se debe continuar con el paso 4.
- Si el inconveniente se soluciona:

REGISTRA

Atención técnica >Internet> Sin internet

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

SI RESET RESULTA FALLIDO

La actividad en ANDES mostrará un mensaje en el campo Comentarios.

1. Ingresar segundo RESET/REFRESH en Andes.
2. Solicitar al cliente hacer reset eléctrico (desconectar y volver a conectar el cablemodem a la electricidad).

"XXX, te pido por favor desenchufar el modem de la electricidad y luego volver a conectarlo. Esto puede tardar unos minutos, espera en línea mientras revisamos el estado de tu módem."

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

3. Refrescar la pantalla de BEC para hacer seguimiento al estado del CM.

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

4. Si de todos modos el inconveniente continúa, se debe ingresar una Solicitud de Servicio de Reparación del tipo Cablemodem Offline con observación #IPNULL.

Agendar de acuerdo a lo coordinado con el cliente en línea, informar:

"XXX, el técnico llegará a tu domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta 1 hora y media. Te 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. Te informo también que puedes revisar tu agendamiento en la Sucursal Virtual de vtr.com iniciando sesión con tus datos"

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

Sin Asistencia VTR

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

Con Asistencia VTR

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

REGISTRA

Atención técnica -> Internet -> Sin internet

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

- Información entregada
- Gestión realizada

Feb 10 12:50:50

11/1/28-2/11/0 CM 1835.d18e.da03 (18.35.d1) D3.0 State=Operational D1.1/atdma PrimSID=9121 FiberNode= FALT-N04Q01 Cable-Mac= 18, mCMsg = 1 mDSag = 1 mUSag = 1 RCP_ID= 0x0010000018 RCC_Stat= 789, RCS=0x0100013b TCS=0x01000003 Timing Offset=474368 Rec Power=14.75 dBmV Proto-Throttle=Normal dsPartialServMask=0x0 usPartialServMask=0x0 Uptime= 10 days 20:31:56 IPv4=10.169.13.182 cfg="1/CSD122A6/vtr FreqRng=EXT cmStatusAck=Disabled LS Policy=1 LS Group=159385600 Filter-Group CM-Down:3 CM-Up:4 Privacy=Disabled EAM=Supported/Disabled emixiOperational=No emixiTotalDuration= 0 days 00:00:00 emixiEnable=Disabled emixiOperational=No emixiTotalDuration= 0 days 00:00:00 MDF Capability= GMAC Promiscuous(2) MDF Mode= MDF Disabled(0)

u/d	SFID	SID	State	Sched	Tmin	Tmax	Frames	Bytes	CRC	HCS	Slot/Channels
uS	64265	9121	Activ	BE	0	16000	266	17024	0	0	2/11/0-3
dS	64266	3093	Activ		0	16000	235	16320			11/1/0-5,7,9-10,12-17,19-22,24-28
uS	64273	13807	Activ	BE	0	11000000	629388	55096228	0	7	2/11/0-3
dS	64274	4109	Activ		0	440000000	3662630	5558686689			11/1/0-5,7,9-10,12-17,19-22,24-28

L2VPN per CM: (Disabled)

Current CPE=2, IPv4 Addr=1, IPv6 Addr=0 Max CPE=5, IPv4 Addr=16, IPv6 Addr=16

CPE(MTA) 1835.d18e.da04 Filter-Group:Up=400 Down=300 Proto-Throttle=Normal Up=400 Down=300

CPE(EXT) 1835.d18e.da05 Filter-Group:Up=400 Down=300 Proto-Throttle=Throttled IPv4=201.214.130.54

Estado de equipo Servassure

Estado del CM	offline
Reinicios del CM	0
IP del CM	10.181.17.109
IP del MTA	
Tiempo de operacion del CM	3 Dias, 18 Horas, 36 Mins, 48 Segs
Conteos de equipos locales	2
Max. de equipos locales	5
MacS aprendidas locales	90:0d:cb:25:2e:c4 90:0d:cb:25:2e:c3
Boton de pausa(STANDBY)	
Tiempo del ultimo cambio CM	2018-10-04T04:20:37.338-03:00
Ultimo estado CM	other
Nombre del CMTS	INDE 8-25i

Estado de equipo Servassure

Estado del CM	online
Reinicios del CM	2
IP del CM	10.181.17.109
IP del MTA	
Tiempo de operacion del CM	34 Dias, 14 Horas, 20 Mins, 28 Segs
Conteos de equipos locales	2
Max. de equipos locales	5
MacS aprendidas locales	90:0d:cb:25:2e:c4 90:0d:cb:25:2e:c3
Boton de pausa(STANDBY)	
Tiempo del ultimo cambio CM	2019-12-12T02:01:49.184-03:00
Ultimo estado CM	other
Nombre del CMTS	INDE 8-25i

PASO 4

ESTADO DE RED

Por el momento la opción de generar SIX no está disponible, continuar con el paso 5. ESTADO DEL DOMICILIO



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



Complete the content above before moving on.

INCONVENIENTES INTERNET RED FTTH



PASO 3 Y 4

ALCANCE Y OBJETIVO

- Esta atención se puede dar a Titular o usuario
- Atender casos donde el cliente indique presentar inconvenientes relacionados con su servicio de internet. (Ej: sin servicio, sin conectividad, sin wifi, no puede navegar, intermitencia, etc)

DEBES SABER

ALCANCE Y OBJETIVO

DEBES SABER

- Si el cliente no se encuentra en su domicilio, se debe indicar que llame cuando lo esté, ya que es necesario hacer pruebas con su equipo.
- En caso de cambio clave wifi, revisa la publicación [CLAVE WIFI](#)
- 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 3. FALLA MASIVA/SIX.

IMPORTANTE

No se debe indicar al cliente presionar el botón reset del gateway, ya que pierde la configuración y requiere de visita técnica para solución.

ANALIZA

Revisar si el cliente nos ha contactado y/o ha tenido una visita técnica por motivo Internet en los últimos 7 días:

1. Revisa las actividades de "Llamada Entrante" en la vista de la CUENTA DE SERVICIO correspondiente al domicilio por el que el cliente nos contacta, poniendo atención a la "Fecha Inicio" y su "Razón"
2. Revisa las Solicitudes de Servicio de Reparación "Internet" desde la vista de la CUENTA DE SERVICIO asociada a la dirección por la que el cliente nos contacta, poniendo

atención a la “Fecha de Creación” y “Tipo” Internet.

3. Si el cliente registra contactos y/o visitas técnicas de internet en los últimos 7 días, debe ser atendido como un caso reiterado. Revisa el apartado de **“Reiterados”** para su atención.

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

PASO 3

FALLA MASIVA/SIX

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

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

- Si está en **color VERDE**, es debido a que el inconveniente no corresponde a una falla masiva o una SIX por trabajos programados, en este caso debes continuar con el paso 4 **ESTADO DE ONT**.
- Si está en **color ROJO** o **AMARILLO**, hacer doble clic sobre él para obtener más información e indicar al cliente.

3.2- Revisar información de las secciones **FEN y SIX**

The screenshot displays the BEC system interface. The top section, titled "Datos del cliente", contains a search bar with the value "4648735-4" and a dropdown menu showing "PJE C (FERRETERA) 313". To the right is a table with customer details:

RUT:	4648735-4	Nombre:	MARTA ELIANA RODRIGUE VILLABLANCA	ID Cliente:	1-103Y80MX
GIS:	5859986	Dirección:	PJE C (FERRETERA) 313	Comunas:	CHILLAN - CHIL
NODO:	004 - 002	E-mail:	tranamerino.camila@gmail.com	Teléfono:	422245983

Below the table is a "Buscar" button. The bottom section, titled "Servicios", shows a list of services. One service, "Dificultad de Servicio Detectada", is highlighted with a red box. This service has a red dot icon next to it, indicating a detected service difficulty.

FEN

Revisar información de la columna “Problema”.

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

FALLA MASIVA

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

INFORMA

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

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

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

REGISTRA

General > Fallas sistémicas > Masiva técnica (NNOC ticket)

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

ESCALADO RED

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

INFORMA

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

- En esta situación, NO corresponde ingresar una visita técnica puesto que ya hay trabajos programados en el sector.
- En caso de que el cliente solicite una compensación por el tiempo que se vio afectado su servicio, debes apoyarte con el procedimiento DESCUENTO DE DÍAS SIN SERVICIO.
- CLIENTE CON MÁS DE 48 HORAS DE TRABAJOS "Escalado a redes"
- Si cliente se contacta y han pasado más de 48 horas desde la fecha de inicio del trabajo, debes escalar caso al correo: coordinadorescallcenter@clarovtr.cl

FORMATO DE CORREO:

- ASUNTO: Cliente lleva afectado por un problema de redes agrupado más de 48 Horas
- CONTENIDO: ID_FEN: Incorporar el número de ID de FEN
- PROBLEMA: Incorporar el problema
- FECHA_PROBLEMA: Incorporar la fecha del problema

INFORMA

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

REGISTRA

Atención técnica > Internet >Intermitencia Internet

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

ID_FEN	PROBLEMA	FECHA_DECLARACION_PROBLEMA	FECHA_POSIBLE_SOLUCION	SUBSISTEMA	SERVICIO
1628775	Cables_LCON_XX_TANGO_001_004_TELEVISION	10/07/2019 20:51:00	11/07/2019 00:51:00	Amplificador BT	Tve+TeleInt

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

SIX

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

Semáforo en ROJO:

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

INFORMA

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

Semáforo en AMARILLO:

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

INFORMA

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

REGISTRA

Atención técnica -> Internet -> Sin internet

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

- Gestión realizada

PASO 4

ESTADO ONT

- 4.1. Identificar el modelo de la ONT en BEC.
- 4.2. Revisar el estado de la ONT en BEC

Estado de ONT en BEC	SERCOMM FG1100R-L NOKIA G-120G-E NOKIA G-241W-A	ZTE F6640P
ONLINE	Continuar con paso 5. Estado del Domicilio (Gateway)	Continuar con paso 6. Velocidad
OFF LINE	Continuar con las revisiones del paso 4.2	

- 4.3. Revisar ONT según el modelo, Revisa en Clave cada modelo [aquí](#)

Internet Pack Vive Residencial 0121F

▼ Pasos Internet

Estado ONT	Online
Estado de Red	
Compatibilidad ONT con Velocidad Contratada	

▼ Información básica

Marca / Modelo ONT:	SERCOMH - FG1100R
MAC ONT:	SCOM36805C3D
Tipo Equipo ONT:	ONT
Tecnología ONT:	GPON 1.0
Marca / Modelo Gateway:	- IP3442M
Serial Number Gateway:	2012DFR008548

36010685-3	Ru/Ti: 36010685-3	Nombre: PEDRO SOTO PEREZ	ID Cliente: 1-C7E0KDC
AV ELIAS FERNANDEZ ALBANO 429	QIS: 20575773	Dirección: AV ELIAS FERNANDEZ ALBANO 429 DEPTO 301	Comuna: LA CISTERNA - LACI
	MOD: 639 - 603	E-mail: puelbaquet01@gmail.com	Teléfono: 999999999

Buscar

Árbol de decisión

Servicios

Dificultad de Servicio Detectada

Dificultad de servicio detectada

Telefonia

Internet Doble Pack Vive Mas Residencial 0121F

Televisión Doble Pack Vive Mas Residencial 0121F

Información

Sin Información Comercial.

Pasos Internet

Estado ONT

Estado de Red

Compatibilidad ONT con Velocidad Contratada

Online

Información básica

Marca / Modelo ONT: SERCOMH - FG1100R

MAC ONT: SCOM36805C3D

Información de Aprovechamiento

Información de Aprovechamiento Otros Smart

NAND+HDD+HD

CDP Premium HD

Información básica

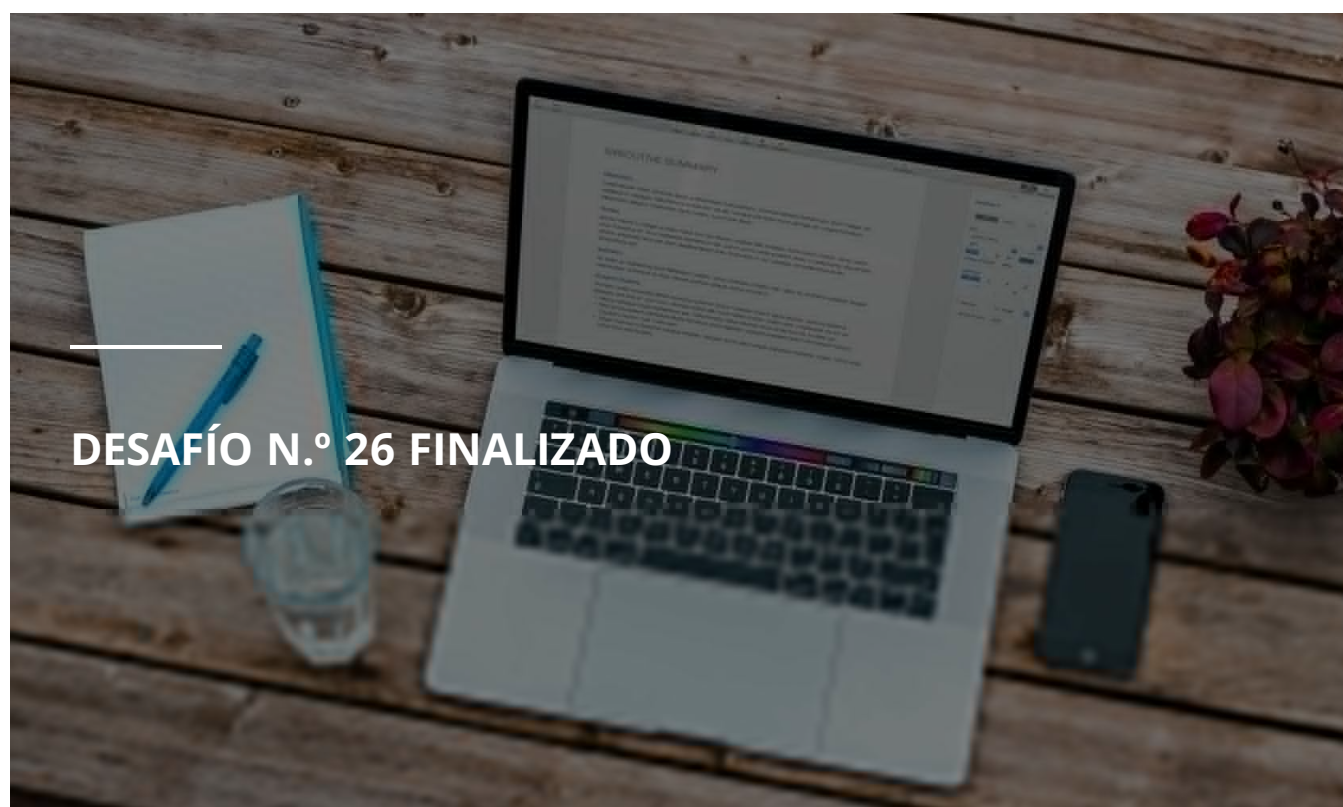


Te invitamos a revisar más información ingresando **AQUÍ**



Completa la lección, antes de continuar.

DESAFÍO TERMINADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 26!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR