

14 Desafío a tus Conocimientos N°14 - Contact Center Voz Fijo ClaroVTR



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 06 AL 19 DE JULIO 2026

≡ DESCUENTO NO CARGADO

≡ ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO

≡ INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC

 INCONVENIENTES CON TELEVISIÓN SMART

 DESAFÍO TERMINADO

Lesson 1 of 5

DESCUENTO NO CARGADO



INTRODUCCIÓN

- Gestionar **casos donde cliente** manifieste que no está reflejado en su facturación un descuento ofrecido por venta o retención para servicios principales.
- **Esta atención se puede dar al Titular o un tercero**

DEBES SABER

INDAGA

VERIFICA

- Debes realizar correctamente el caso. **Sólo cuando el descuento proceda, derivar a la WEB escalamientos**
- Ejecutivos de Sucursal deben validar ajuste con jefatura, quien realizará el procedimiento en Andes.
- Recuerda que los **planes FINIX NO OPTAN A DESCUENTOS DE VENTA** (Adquisición). Rígete por la información del Plan Comercial para no entregar información errónea.
- En caso que un cliente **con plan Finix indique que se le ofreció un descuento de venta pero este no se encuentra cargado**, informa:
 - *"Sr. XXX el plan al que se cambió no es compatible con ningún descuento de adquisición. Lamentamos la información errónea que se le entregó"*
- Si el cliente **manifiesta intención de desconexión**, transfiere a la **plataforma de Retención**.
- **Nunca entregues detalles de la boleta a un tercero**, es decir no informes datos personales, detalles de cobros o enviar el documento a un mail que no sea el registrado en sistema
- Si existe algún motivo adicional de ajuste/acreditación al descuento, puedes hacer una sola acción para descontar
- En la observación obligatoria, registra **#DESCUENTO + el motivo del ajuste/acreditación**.
Ejemplo: **#DESCUENTO**, se acredita primer mes descuento no aplicado 4x3, **#DIASSINSERVICIO** descuento por 3 días sin servicio 1.000, **#CANALNOCONTRATADO 7.000**
- Al registrar el **#DESCUENTO** permites que un área responsable regularice el descuento por los meses correspondientes

- **EN CASO QUE APLIQUE**, sólo debes ingresar las órdenes comerciales/solicitud de servicio indicados en esta publicación

DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA
1. ¿Cuál es el descuento que se le ofreció? 2. El descuento, ¿fue porque Ud. contrató algún servicio o para mantener servicios? 3. ¿En qué fecha le ingresaron el descuento? 4. ¿Por cuanto tiempo es el descuento? 5. ¿Esta atención fue a través de que medio? 6. ¿Existe diferencia entre lo cobrado en su boleta y el valor pactado?		

DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA
1. CONFIRMAR DESCUENTO CARGADO Revisa que el descuento reclamado por el cliente se encuentre cargado en productos instalados. 1.1 Descuento no cargado, transfiere de forma asistida a N1 Comercial. Apóyate en la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA HOGAR 1.2 Descuento cargado, revisa la fecha en que se activó y su vigencia. 2. REVISAR DOM (CICLO) Revisar DOM del cliente y comparar con la fecha de carga del descuento.		

2.1.Descuento cargado posterior al DOM, informa al cliente que descuento vendrá aplicado en la siguiente boleta. Apóyate con el siguiente script:

"Sr. XXX efectivamente el descuento de \$XXXX por X meses se encuentra cargado en sistema a partir del día XX. Esto significa que el descuento se verá reflejado desde la boleta del mes de XXX hasta XXXX. En el mes de XXXX, su boleta volverá a facturarse por el valor real de su plan".

Si el Cliente reacciona molesto y exige que el descuento se vea reflejado en la boleta ya emitida, puedes ajustar la primera cuota del descuento como excepción.

En el ajuste, deja en la observación #DESCUENTO- más el o los motivos de ajuste. Revisa la publicación AJUSTES.

Debes elegir el submotivo de ajuste PROMOCIÓN MAL EXPLICADA.

2.2.Descuento cargado anterior al DOM, continuar al paso 3

3. CONFIRMAR DESCUENTO APLICADO EN BOLETA

Revisar detalle de la boleta para identificar si el descuento está cargado o no. Ingresar al perfil de facturación, pinchar última boleta y así obtenemos la boleta en PDF.

3.1. Si el descuento está aplicado, informa al cliente que el descuento está correctamente cargado y aplicado en la boleta.

3.2. Si el descuento no está aplicado, informa al cliente que descuento finalizó.

CALL CENTER

DESCUENTO CARGADO —

Si el descuento aparece cargado en sistema, explica:

VOZ

"Sr. XXX efectivamente el descuento de \$XXXX por X meses se encuentra cargado en sistema a partir del día XX. Esto significa que el descuento se verá reflejado desde la boleta del mes de XXX hasta XXXX. En el mes de XXXX, su boleta volverá a facturarse por el valor real de su plan".

NO VOZ

"XXX efectivamente el descuento de \$XXXX por X meses se encuentra cargado en sistema a partir del día XX. Esto significa que el descuento se verá reflejado desde la boleta del mes de XXX hasta XXXX. En el mes de XXXX, tu boleta volverá a facturarse por el valor real de tu plan".

Se presentan 2 escenarios:

1. Cliente acepta conforme → Finaliza tu atención.

2. Cliente reacciona molesto y exige que el descuento se vea reflejado en la boleta ya emitida → Puedes ajustar la primera cuota del descuento como excepción.

- **En el ajuste, deja en la observación “#DESCUENTO más el o los motivo de ajuste**
- Debes elegir el sub-motivo de ajuste **PROMOCIÓN MAL EXPLICADA.**

Explica al cliente:

VOZ

“Sr. XXX, entiendo su molestia y para dar solución a su inconveniente, excepcionalmente voy a descontar \$XXXX (mencionar el valor del descuento) en la boleta que tiene emitida, por tanto el valor a pagar será de \$XXXXX. Recuerde que los próximos X meses (mencionar vigencia de descuento menos el primer mes que ya descontaste) el descuento se mantendrá vigente y en el mes de X su boleta retornará al valor normal”.

NO VOZ

“XXX, entiendo tu molestia y para dar solución a tu inconveniente, excepcionalmente voy a descontar \$XXXX (mencionar el valor del descuento) en la boleta que tienes emitida, por tanto el valor a pagar será de \$XXXXX. Recuerda que los próximos X meses (mencionar vigencia de descuento menos el primer mes que ya descontaste) el descuento se mantendrá vigente y en el mes de X tu boleta retornará al valor normal”.

DESCUENTO NO CARGADO —

Si el descuento ofrecido no aparece en PRODUCTOS INSTALADOS, debes transferir a la plataforma N1 Comercial. Apóyate en la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA HOGAR

Si el descuento finalizó, y cliente solicita “renovación” revisa la publicación INGRESO Y FACTURACIÓN DE UN DESCUENTO en el acordeón CLIENTE RECLAMA POR TÉRMINO DE PROMOCIÓN



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO



PROCEDIMIENTO

ALCANCE

CONSIDERACIONES TRANSVERSALES

- Este procedimiento aplica para clientes con servicios fijos

ALCANCE

CONSIDERACIONES TRANSVERSALES

- A partir del 06-05-2026, entra en vigencia la política de validación para la venta de servicios Hogar, con el fin de asegurar el cumplimiento de las políticas comerciales definidas por la compañía. Por lo anterior, antes de ofrecer o gestionar una venta / actualización de promoción, se deberá verificar en ANDES el límite o condiciones comerciales asignadas al cliente. Apóyate del siguientes procedimiento: Política de Límites de Crédito y Percentiles de Hogar
- Si ANDES muestra el mensaje "NO SE HA PODIDO OBTENER LA CAPACIDAD DE AGENDAMIENTO, FAVOR REINTENTAR", debes modificar el inicio más tardío, para así poder ver más días disponibles para agendar.
- Para realizar una actualización de plan los servicios deben encontrarse **activos y con cuenta al día (sin boleta vencida)** En caso de que tenga la boleta vencida, indicar que no es posible generar un cambio de plan y que nos contacte cuando su boleta esté regularizada.
- Se permite realizar actualización de promoción **sólo una vez por cada DOM** (Ciclo de Facturación).
- Informa **según el PLAN COMERCIAL los cargos con respecto a la contratación**. Si el cliente solicita la misma oferta (descuentos) que para clientes nuevos, explica que dicha oferta ha sido entregada en la contratación de los servicios y ofrece la mejor oferta según tu canal de atención.
- Si la actualización de promoción incluye un alta de servicio, revisa las validaciones de venta en VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA.
- Recordar al cliente que **pierde promociones de venta y/o descuentos iniciales** si es que modifica la promoción contratada.
- Al realizar un **Upgrade de plan** considerar que, si tiene el PAC/PAT con límite, éste puede quedar rechazado en caso que el valor a pagar supere dicho límite
- Si la actualización de promoción es un Downgrade de plan, el cobro del nuevo plan se verá reflejado en la siguiente boleta sin cobros proporcionales.

- Solo N1 Comercial y Retención: Si la actualización de promoción implica mantener únicamente TV o realizar un cambio entre planes de TV, validar si el sistema generó un cargo de \$50.000. Si el cargo es generado automáticamente, se deberá gestionar su eliminación antes de finalizar la actualización. Apóyate en el Paso a Paso Actualización de Promoción Fijo

CONSIDERACIONES SOLO VTR

Los clientes de la comuna de PUNTA ARENAS solo tienen disponible el producto fijo de internet, si el cliente desea actualizar su plan a uno dúo o triple pack, debes informar que no se encuentran disponibles los servicios de TV y Telefonía.

Si cliente indica que quiere realizar cambio de plan y tiene casilla de correo VTR.net, debes informar que ésta se pierde.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES		
	FIJO	MÓVIL
¿A quién entregar atención?	Esta atención se puede dar al titular o tercero con poder notarial (poder notarial aplica solo para Sucursales)	
¿En qué canal de atención?	Solicitud se puede realizar en cualquier canal de atención sea presencial o remoto	
Validación Identidad	Valida la identidad del titular según la publicación POLÍTICA DE VALIDACIÓN IDENTIDAD	
Verifica	• Verifica que los servicios estén activos. Apóyate de la publicación ESTADO DEL SERVICIO. • Revisa si existe deuda apoyándote de la publicación CÓMO REVISAR LA DEUDA. • Consultar al cliente a qué plan desea cambiarse • Valida vigencia de datos y en caso de no coincidir deben ser actualizados apoyándote en	

la publicación [MODIFICACIÓN DE DATOS](#)

Valida e informa al cliente si la actualización de promoción implica la pérdida de beneficios tales como OTT's, canales o servicios incluidos en su oferta actual, asegurando su conformidad antes de ejecutar el cambio.

FIJO

CALL CENTER VOZ Y NO VOZ

1. Indagar solicitud de cliente, consulta el plan al cual se desea cambiar, asesorando según las necesidades del cliente.
2. Confirmar titularidad, valida que la persona que solicita el cambio sea el titular de la cuenta.
3. Validación Comercial, confirmar en Andes que los servicios se encuentren activos y sin deuda vencida.
4. Gestionar según solicitud:
 - 4.1 Cambio de plan implica aumentar el valor del plan (UPSELLING)
Revisa el Plan Comercial vigente, asesorar al cliente y realizar la actualización de promoción. Apóyate en la publicación Paso a Paso Actualización de Promoción Fijo. Entréga el detalle de lo realizado en la cuenta del cliente, apóyate con la publicación PROTOCOLO DE CIERRE CAMBIO DE PLAN
 - 4.2 Cambio de plan implica eliminar un servicio principal (Desconexión)
Transfiere a retención según la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA HOGAR
 - 4.3 Cambio de plan implica disminuir valor del plan manteniendo servicios principales (DOWNSELLING)
 - a) Revisa en productos instalados si tiene activos SVA y/o Canales Premium.
 - b) Si tiene SVA y/o Canales Premium activos, recomienda al cliente que puede disminuir el valor mensual de su plan eliminando adicionales que tenga activos.

Cliente acepta eliminar adicionales: elimina el o los SVA de su cuenta y después elimina Canales Premium. Apóyate en la publicación PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS - MODULAR

Cliente no acepta o no tiene SVA y/o Canales premium: continua con el paso 5.

5. Confirmar existencia de plan más económico, revisa de acuerdo al plan comercial vigente si existe alternativa de plan más económico de lo que ya tiene contratado el cliente.

5.1 Si no existe plan más económico, informa al cliente que no existe alternativa de plan más económico de lo que ya tiene contratado. Apóyate con el siguiente script:

"Sr(a). [Nombre], revisé las alternativas comerciales disponibles para su servicio y actualmente usted ya cuenta con el plan más económico que tenemos disponible. Esto significa que, por el momento, no existen planes de menor valor que nos permitan reducir aún más su mensualidad manteniendo los servicios que hoy disfruta."

5.2 Si existe plan más económico, continua con el paso 6

6. Validar descuento vigente, revisa en productos instalados si el cliente mantiene descuentos vigentes asociados a su plan actual. Considera que estos descuentos podrían hacer más conveniente mantener el plan vigente, aun cuando existan alternativas comerciales de menor valor.

6.1 Cliente sin descuento vigente, transfiere de forma asistida a la plataforma de N1 Comercial. Apóyate en la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA HOGAR

6.2 Cliente con descuento vigente, informa al cliente el valor del descuento, vigencia y lo que paga actualmente aplicado ese descuento. Apóyate con el siguiente script:

"Sr(a). [Nombre], revisando su cuenta, veo que actualmente cuenta con un descuento de \$[Monto Descuento] vigente por [Vigencia] meses, lo que permite que hoy su plan tenga un valor final de \$[Valor Final Actual]. Este beneficio está asociado a su plan actual y, en caso de realizar el cambio solicitado, el descuento se perderá automáticamente. Por ello, aunque el nuevo plan tenga un valor comercial menor, el valor que hoy paga gracias a su descuento podría ser igual o incluso más conveniente."

Si luego de informar las condiciones el cliente acepta mantener su plan actual, refuerza el monto y duración del descuento.

Si luego de informar las condiciones el cliente aún así desea disminuir el valor de su plan, transfiere de forma asistida a la plataforma de N1 Comercial. Apóyate en la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA HOGAR



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC



HOGAR

Detallar como atender a clientes que manifiesten estar sin internet

ALCANCE

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Este procedimiento aplica para ejecutivos de Call Center Voz, No Voz (Canales digitales) y Sucursales

- Aplica para el titular o un usuario del servicio

ALCANCE

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- En sucursales, para poder dar soporte ante inconvenientes de internet, confirma que se encuentre alguien en el domicilio para hacer pruebas. De lo contrario, informa que nos puede contactar cuando esté en su domicilio para poder realizar pruebas con su servicio.
- Si el cliente solicita compensación busca el procedimiento DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIO. [VTR - CLARO](#)
- Si solucionas el inconveniente del cliente, igualmente debes validar si tiene factibilidad a cambiarse a fibra y ofrecerla.

CONFIRMA EL INCONVENIENTE DEL CLIENTE

1. Confirma con el cliente que el impacto a su servicio sea pérdida total. Apóyate con las siguientes preguntas si el cliente no es específico en la descripción de su problema.

- Si el "síntoma" es lentitud, intermitencia, revisa el procedimiento **INTERNET DEGRADADO**.

PREGUNTA	OBJETIVO DE LA PREGUNTA	PROCEDIMIENTO
¿Podría confirmarme si ningún dispositivo tiene conexión o si ocurre solo en uno?	Verificar si la falla afecta toda la red o un solo equipo.	Sin internet

¿Está conectado por Wi-Fi o por cable (Ethernet)?	Identificar si la causa es de red o de conexión local.	Sin internet
¿Las páginas cargan lento?	Diferenciar sin servicio de lentitud o congestión.	Internet degradado
¿La conexión se corta y vuelve sola?	Detectar intermitencia o baja potencia de señal.	Internet degradado
¿Desde cuándo presenta el inconveniente?	Conocer duración del evento (momentáneo o persistente).	Internet degradado
¿Ha notado si ocurre en ciertos horarios o todo el día?	Detectar congestión de red o sobreuso del canal WIFI	Internet degradado
¿El módem está conectado directamente a la corriente o a una zapatilla?	Descartar fluctuaciones eléctricas.	Internet degradado
¿Ha cambiado de lugar el módem o instalado un repetidor recientemente?	Revisar posibles interferencias nuevas.	Extensor instalado

Otro tipo de inconvenientes revisa el botón OTROS INCONVENIENTES.

SIN INTERNET

ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO

1. Revisa que el servicio esté activo; con el servicio suspendido, no podemos entregar soporte. Busca la publicación ESTADO DEL SERVICIO [VTR](#) - [CLARO](#)

2. Si el servicio está activo, ingresa a la cuenta de facturación y selecciona las “Alertas de crédito” para identificar si pasó por el proceso de cobranza dentro de las últimas 72 horas.

- a) No pasó por un **proceso de cobranza** en las últimas 72 horas:
 - Continuar con las revisiones.
- b) Si pasó por un **proceso de cobranza** en las últimas 72 horas:
 - Solicitar al cliente hacer reset eléctrico. El encendido de la caja de internet tomará cerca de 5 minutos.
 - Validar con cliente si el inconveniente fue resuelto. Si es así, finaliza la atención; de lo contrario, continúa con las revisiones

Prioridad	Estado	Subestado	Importe debido	Tipo de acción	Fecha de apertura	Comentarios
4-BAJO	Cerrado	Salto de Cobranza	\$0	Salto de Cobranza	12/08/2020 16:00:00	Salto de Cobranza
4-BAJO	Cerrado	Entro en Cobranza	\$29.990	Entro en Cobranza	07/08/2020 16:00:00	Entro en Cobranza

DESCARTA UNA FALLA MASIVA

1. Revisa en BEC si el servicio del cliente está asociado a una falla masiva. Podrás ver el número de FEN y la hora probable de solución:

- a) VERDE -> No hay falla masiva ni trabajos en el sector. Continúa la revisión
- b) AMARILLO -> Indica trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para Informar al cliente el inconveniente en el sector y posible horario de solución
- c) ROJO -> Indica falla masiva o trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para revisar el horario de solución. Si no aparece información a la solución, revisa en la página que corresponda a la marca del servicio:

VTR: <https://vtr.com/seguimiento>

CLARO: <https://www.clarochile.cl/personas/estadoservicio/>

2. Si el cliente insiste en querer una visita a terreno, al momento de guardar la solicitud de servicio aparecerá el siguiente mensaje:

2.1. Debes argumentar frente al cliente que la visita a terreno no podrá solucionar el inconveniente. Apóyate con el siguiente script:

"En este tipo de situaciones, el inconveniente no está dentro de la casa, sino en la red externa. Por eso, una visita técnica ahora no solucionaría el problema hasta que se normalice el servicio en la zona."

2.2. Solo en caso que el cliente insista, informa:

"Le comento que la visita consistirá en actualizar su tecnología a fibra; este cambio le permitirá contar con una conexión más rápida, estable y preparada para todas las necesidades de su hogar. Es importante mencionar que algunas conexiones antiguas de su domicilio dejarán de estar disponibles pronto, por lo que esta migración es necesaria para garantizar que pueda seguir disfrutando de un servicio moderno, seguro y sin interrupciones"

Cliente acepta el cambio migración: Realiza el cambio a fibra óptica, según el procedimiento Cambio de HFC a Fibra

Cliente no acepta migración: Acepta el mensaje de alerta que aparece en Andes y luego, marca el flag SS EN FALLA MASIVA

2.3. Coordina con el cliente el día y hora de la visita.

Si el cliente solicita una fecha más próxima a la que muestra Andes, explica que nuestros sistemas muestran el horario disponible y que lamentablemente no se puede adelantar.

"En este momento, el sistema nos muestra la disponibilidad más próxima para tu atención, y lamentablemente no contamos con horarios anteriores disponibles."

REALIZAR RESET ELÉCTRICO

Indica al cliente que es necesario desenchufar la caja de internet y volver a enchufarla. Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Necesitamos realizar un reset eléctrico de su ONT para restablecer la conexión con la red y asegurar que el equipo cargue nuevamente todos sus parámetros. Esto nos permite descartar errores temporales y garantizar que el servicio funcione de manera estable."

Una vez que el servicio de internet se reestablezca en el domicilio (luces de la caja internet encendida) valida con el cliente si puede navegar.

En caso que no pueda, continúa revisando.

REVISA EL TIPO DE TECNOLOGÍA DEL DOMICILIO

Ver el tipo de tecnología y según eso, pincha el botón que corresponda

 DATOS DEL CLIENTE	RUT	Nombre	Id Cliente	Tipo de Red
		MAGALY	1-23CZX-	HFC
	Id Vivienda	Dirección	Comuna	
	1516524	AV LAS TORRES	QUILICURA - QUIL	
	Nodo	Email	Teléfono	
	049-004		No Disponible	

Dificultad de servicio detectada



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



Completa la lección, antes de continuar.

INCONVENIENTES CON TELEVISIÓN SMART



Este procedimiento aplica para resolver inconvenientes tanto de Dbox Smart/Box TV y HDMI STICK

OBJETIVO Y ALCANCE

OBJETIVO

Este procedimiento aplica para resolver inconvenientes tanto de Dbox Smart/Box TV y HDMI STICK

ALCANCE

- Este procedimiento aplica para sucursales, call center voz y no voz y especialista N1 Técnico.
- Si el cliente presenta inconvenientes con su control remoto, revisa el apartado INCONVENIENTES CONTROL REMOTO de esta publicación
- Esta atención puede ser brindada al titular o usuario, excepto para la entrega del PIN de compras/parental y el saldo VOD, que debe ser proporcionado solo al titular de la cuenta

DEBES SABER

Dbox Smart es compatible con tecnología HFC y FTTH

El HDMI STICK sólo se puede conectar vía wifi, no por cable ethernet

Recuerda que el Dbox Smart funciona a través de internet y sólo conectado a internet hogar (NO ES COMPATIBLE CON OTRAS COMPAÑÍAS NI TAMPOCO CON LOS DATOS DEL MÓVIL)

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.

El D-box Smart funciona solo en televisores con conexión HDMI, no funciona con televisores con puerto GPMI (General Purpose Media Interface)

Si el inconveniente es por que aparece el mensaje PANTALLA BLOQUEADA, revisa la publicación CLIENTE CONSULTA POR MENSAJE DE BLOQUEO DBOX SMART

CONSIDERACIONES EXCLUSIVAS VTR -> El D-box Smart NO es compatible con SVA Mira Quien Llama

INDAGA

! Realiza preguntas asertivas para identificar cuál es el inconveniente que presenta el cliente:

! No realices preguntas abiertas

! Guía al cliente con respuestas claras, parafraseando el inconveniente pero conectándolo con uno de los casos que se abordan en este procedimiento:

- ¿La pantalla está completamente en negro o aparece algún mensaje?
- ¿Logras ver imagen pero sin sonido?
- ¿El problema ocurre en todos los canales o solo en algunos?
- Cuando enciendes el TV, ¿queda la pantalla totalmente negra sin imagen.

- ¿Ves algún mensaje o código en la pantalla o solo está en negro?
- ¿El decodificador está encendido (luces visibles)?
- ¿Puedes ver la imagen pero no escuchar sonido?
- ¿El volumen del control responde cuando lo subes o bajas?
- ¿El problema de audio ocurre en todos los canales?
- ¿El control remoto no responde al presionar los botones?
- ¿Has notado si alguna luz del control se enciende al usarlo?
- ¿El problema es con todos los botones o solo algunos?
- ¿En la pantalla te aparece algún código de error?
- Podrías indicarme qué letra tiene el código: ¿A, V o C?

Para cualquier inconveniente, debes en primer lugar revisar la tecnología del domicilio. Si el cliente es HFC confirma si tiene factibilidad para cambiarse a fibra, según el procedimiento Cambio de HFC a Fibra

Tiene factibilidad:

“Revisando su servicio, veo que cuenta con una tecnología antigua, por lo que mi recomendación es actualizarla a fibra óptica para contar con una conexión más estable, moderna y con una mejor experiencia de uso. De todas formas, voy a revisar su servicio para intentar entregarle una solución de inmediato. Sin embargo, para evitar que estos inconvenientes se repitan en el futuro, la mejor alternativa es realizar el cambio a fibra”

Sin factibilidad:

Continúa revisando el procedimiento.

MENSAJE DE SUSCRIPCIÓN

MENSAJE DE SUSCRIPCIÓN

- **Contexto del mensaje:** Es un inconveniente puntual de un cliente debido a que no tiene contratado un paquete de canales
- **Falla del cliente:** Aparece mensaje “Este canal no está suscrito” ([VER](#))

1. Indagar de que canal quiere visualizar.
2. Verificar en Andes si lo tiene contratado:
 - a. Jerarquía de cuentas
 - b. Seleccionar cuenta de servicio asociada al domicilio
 - c. Luego, ingresar a Productos Instalados y en el servicio de televisión identificar si tiene contratada la programación Premium. (VER)
3. En caso de no tener el canal, se debe añadir la programación Premium en Andes. Apóyate en la publicación VENTA DE CANALES PREMIUM
4. Si el cliente SÍ tiene el canal contratado, dirígete a BEC para realizar un REAPROVISIONAMIENTO (VER)
5. Realizado el reaprovisionamiento, haz clic en CONSULTA ESTADO.
 - En el caso que el resultado sea NOK, debes realizar el escalamiento BOTÓN MORADO, de esta publicación
 - Si el resultado es OK, Realiza un REFRESH para que todos los canales contratados queden reflejados en la grilla del cliente. Luego de esto, selecciona RESET, para que el decodificador apague, prende y tome los cambios (VER)
6. Si estas acciones no funcionan, explica al cliente que será transferido a un equipo especialista. Aplica el PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA

MENSAJE "LOADING" / "CARGANDO"

MENSAJE "LOADING" / "CARGANDO"

1. Solicita al cliente cambiar a cualquier canal y luego volver al que presenta el inconveniente.
2. Si el mensaje sigue apareciendo, realiza los siguientes pasos:

Debes confirmar si esa es la red que aparece en BEC, es la del domicilio. Para esto, revisa la marca/modelo del equipo en BEC.

Puedes encontrar los siguientes equipos y la plataforma de monitoreo con el que debes apoyarte para revisar la red wifi del domicilio (SSID). Dependiendo del resultado, tendrás 2 escenarios: EQUIPO ESTÁ CONECTADO A RED DOMICILIO y EQUIPO NO ESTÁ CONECTADO A RED DOMICILIO

EQUIPO	MARCA	MODELO	PLATAFORMA DE MONITOREO
ONT	ZTE	F6600P	SCP- Si no aparece información, revisar WEB UI
		F6640P	
	HUAWEI	HG8145X6-13	Smart Wifi Huawei
		HG8145X6	
		HG8245W5	
	NOKIA	G240WG	-
		G-2425G-B	-
	SERCOMM	FG1100R	Smartwifi Portal (Assia)
Cable Módem	Arris	TG2492LG	Cloudcheck (Assia)

WEB UI

Ruta: Local network -> WLAN -> WLAN SSID CONFIGURATION

Huawei

Ruta: Home -> Suscriber list -> 360 Degres subscriber view -> Wifi Settings

SMART WIFI PORTAL

1. En la sección "Interfaces del AP", posíciónate en el módem y revisa que el cliente esté conectado a las redes wifi correctas. Si no lo está, indicar las redes a las que debe conectarse.

EQUIPO NO ESTÁ CONECTADO A RED DOMICILIO: - Guía al cliente en cómo debe conectar correctamente su decodificador a la red wifi

EQUIPO ESTÁ CONECTADO A RED DOMICILIO o AUNQUE ESTÁ CONECTADO NO TIENE SEÑAL: Una vez confirmado que el decodificador está correctamente conectado, valida si el inconveniente está superado; si no es así, explica al cliente que será transferido a un equipo especialista. Aplica el protocolo de transferencia.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

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