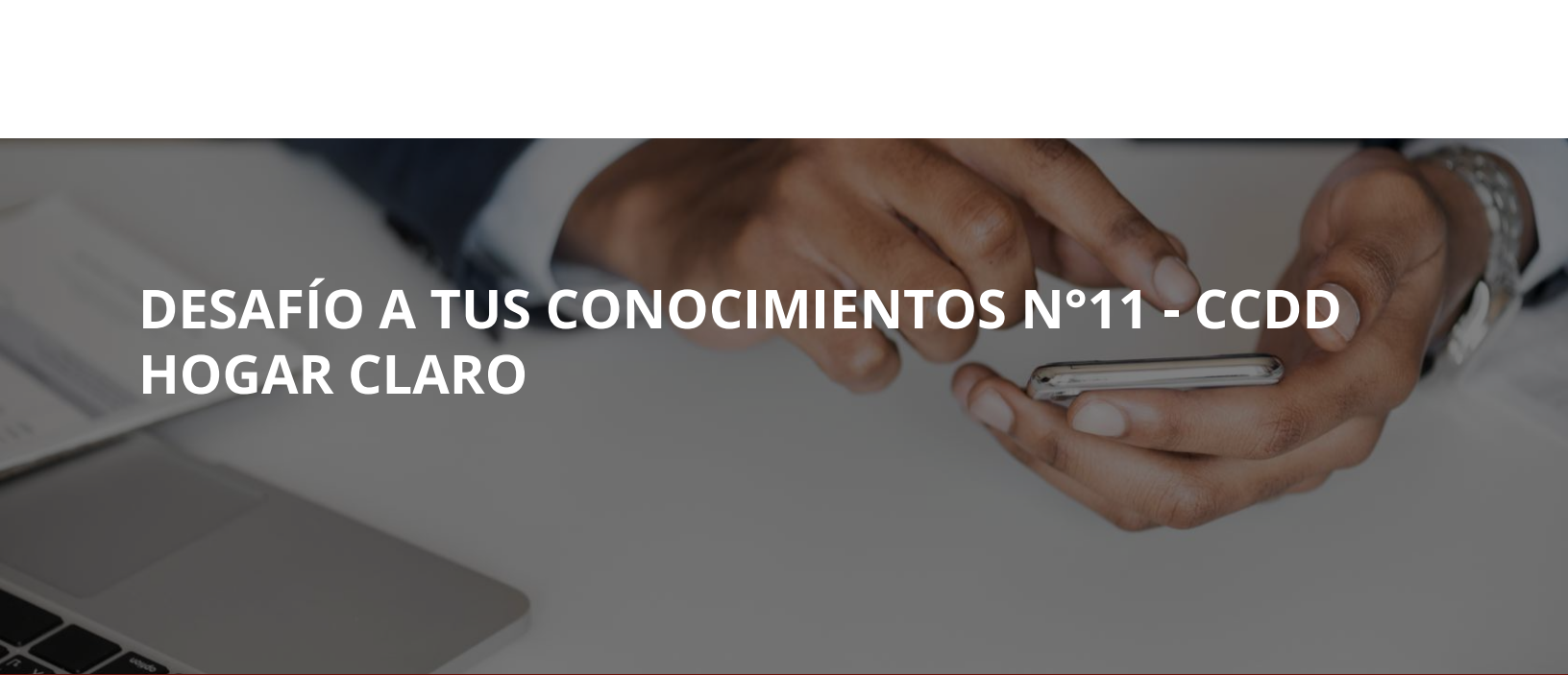




DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°11 - CCDD HOGAR CLARO

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

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

☰ INCONVENIENTES TELEFONÍA FIJA - RED HFC

☰ DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN

☰ INCONVENIENTES CON TELEVISIÓN SMART (DBOX SMART- BOX TV)

☰ ANDES - NO RECONOCE COBROS SVA - CANALES PREMIUM

☰ DBOX SMART- BOX TV TIENE MENSAJE DE BLOQUEO

 POLÍTICA DE LÍMITES DE CRÉDITO Y PERCENTILES DE HOGAR

 DESAFÍO TERMINADO

INCONVENIENTES TELEFONÍA FIJA - RED HFC



PROCEDIMIENTO

Este procedimiento permite resolver inconvenientes técnicos de telefonía hogar, con tecnología HFC y FTTH

ALCANCE

- Aplica para ejecutivos de call center. En caso de sucursales, el ejecutivo podrá realizar el procedimiento si el cliente indica que hay personas en su domicilio

que puedan ejecutar pruebas; en caso contrario deberá indicar al cliente que debe llamar al call center.

PASO 1. Revisa el estado comercial del servicio —

1. Verifica que el servicio esté activo sin deuda. Apóyate en la publicación ESTADO DEL SERVICIO.

PASO 2. Revisa si existe una falla masiva —

Descarta una 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 Informar al cliente el inconveniente en el sector y posible horario de solución



Paso 3: Revisar si el servicio estuvo en cobranza últimas 72 hrs.

1. En la CUENTA DE FACTURACIÓN, haz clic en la pestaña ALERTAS DE CRÉDITO e identifica si pasó por el proceso de cobranza dentro de las últimas 72 hrs.

- a) Si pasó por un proceso de cobranza, realiza un RESET REFRESH TODAS LAS PLATAFORMAS. Apóyate en la publicación RESET REFRESH.
- b) Si no pasó por un proceso de cobranza, continúa revisando.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consultar Herramientas Ayuda

Cuenta: 128832681 Cuenta: 20002781 Portal del cliente

Inicio Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas Contactos Faltas masivas Preferencias del usuario

Lista de clientes Lista de clientes

1

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

Apellido paterno: 20002781 Sexo: M Fecha última actualización: 07/07/2024

Apellido materno: 20002781 Nacionalidad: Colombiana Cuenta MySpace: 01

Seguimiento: Saldo Tipo de documento: Cédula Estado: Activo Tipo de servicio: Prepagado Fecha de nacimiento: 16/01/1980

Profesión: Empleado Región: REGIÓN METROPOLITANA Correo: [redacted] Sumas: [redacted] Estado: Activo

México VTR Fecha liberación: 07/07/2024 Subscripción: [redacted] Centro de Tránsito: [redacted]

Más información Resumen del cliente Saldos totales Jerarquía de cuentas Faltas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos Activos instalados **Alertas de crédito** Notas Afiliaciones de contactos

Siguiente mejor Acción

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consultar Herramientas Ayuda

Cuenta: 128832681 Cuenta: 20002781 Cuenta

2

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

México VTR Fecha liberación: 07/07/2024 Centro de Tránsito: [redacted]

Más información Resumen del cliente Saldos totales Jerarquía de cuentas Faltas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos Activos instalados **Alertas de crédito** Notas Afiliaciones de contactos

Alertas de crédito

Prioridad	Estado	Subcategoría	Importe debido	Tipo de acción	Fecha de apertura	Comentario
A-BAJO	Completada	Saldo de Cobranza	\$28.880	Saldo de Cobranza	12-06-2024 04:30:00	Saldo de Cobranza VTR
A-BAJO	Cerrado	Envo en Cobranza	\$28.880	Envo en Cobranza	16-06-2024 10:00:00	VTR
A-BAJO	Completada	Saldo de Cobranza	\$27.840	Saldo de Cobranza	10-06-2023 04:00:00	Saldo de Cobranza VTR
A-BAJO	Cerrado	Envo en Cobranza	\$27.840	Envo en Cobranza	08-06-2023 00:00:00	VTR

Paso 4. Indaga cuál es el inconveniente

- ¿Desde cuándo presentas este inconveniente?
- ¿No tienes tono al levantar el teléfono o sí escuchas tono?
- ¿El problema es al llamar, al recibir llamadas o en ambos casos?
- ¿Tu teléfono suena cuando te llaman o no registra llamadas entrantes?

SE CORTA MIENTRAS HABLA / TONO INTERMITENTE

GESTIÓN

REGISTRA

1. Realizar **RESET/REFRESH**, Desde la cuenta de **SERVICIO** en la sección **PRODUCTOS INSTALADOS**

Seleccionar **TELEFONÍA FIJA**
Presionar el botón **RESET/REFRESH.**

IMPORTANTE

- Al realizar un Reset/Refresh, se reiniciará por completo el equipo, lo que conlleva que si el cliente cuenta con servicio de **BANDA ANCHA** también se reiniciaría el Internet.
- Para mayor información, revisa la publicación RESET/REFRESH

2. Si el Reset indica **PROCESO FALLIDO**, se debe ingresar una visita en terreno **SERVICIO DEGRADADO**

TIPO	Seleccionar	TELEFONÍA FIJA
AREA	Seleccionar	REPARACIÓN TÉCNICA
SUBAREA	Seleccionar	SERVICIO DEGRADADO

Sigue el protocolo de la publicación VISITAS TÉCNICAS.

GESTIÓN

REGISTRA

Atención técnica > Fono > Sin fono o sin tono

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos

- Motivo de atención/llamada
- Información entregada
- N° de solicitud (si aplica)
- Plazo informado de solución
- Gestión realizada.
- Registrar N° ticket a mesa de ayuda (si aplica)

CONTINUE

DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN



Este procedimiento aplica para conocer la manera correcta de ingreso de un decodificador adicional, extensor y control remoto. Adicionalmente, permite resolver inconvenientes técnicos asociados a equipos que no pueden activar en el domicilio.

Para revisar los tiempos de entrega de decodificadores, control remoto y extensor, pincha [**AQUÍ**](#)

DBOX ADICIONAL

POLÍTICA DE ATENCIÓN

DESPACHO DE EQUIPOS

VERIFICAR PRECONDICIONES

- Cliente debe tener el servicio de **Televisión** activo. Es decir, esta solicitud es solo para D-box adicional y no uno principal. Para los casos de solicitudes de **BOX TV** el cliente debe contar con **Internet**.
- El envío de Delivery aplica para Dbox HD, Dbox Smart y HDMI STICK, **no aplica para otros modelos de dbox.**
- Para revisar el costo del servicio de Delivery auto instalación, puedes revisar **PLAN COMERCIAL**
- Siempre debes actualizar el número de contacto del cliente.
- Cliente no debe tener boleta vencida al momento de solicitar un nuevo d-Box.
- Recuerda que el máximo de D-box por domicilio son 6 en total.

POLÍTICA DE ATENCIÓN

DESPACHO DE EQUIPOS

VERIFICAR PRECONDICIONES

Una vez que una venta y/o pedido de modificación queda como Conexión Pendiente y/o Pendiente de Envío, revisa **AQUÍ** los plazos de entrega. Los plazos de entrega son días Hábiles, es decir, de Lunes a Viernes. Además, actualmente por opción se encuentra disponible envío Priority solamente.

- Ante casos, sin morador, se visitará a cliente en 3 ocasiones.
- El Dbox Delivery puede recibirlo un tercero, mayor de 18 años.
- **No** se realizará Delivery a domicilios que no estén creados (no se entregarán, por ejemplo, en la oficina del cliente).
- Recomienda al cliente al momento de instalar los equipos, conectarse al link de activación desde un celular con sus datos móviles.
- El equipo llega actualizado al domicilio del cliente, pero el cliente igualmente tiene la página disponible para activar/reactivar. La activación de los equipos se realiza con el ingreso del rut en la página web <https://www.vtr.com/activacion-equipo>
- El tiempo de activación puede demorar 1 hora aprox. en quedar activo.
- El servicio se empieza a facturar desde el momento en que el pedido queda completado y en que se aprovisionan los equipos.
- Costo de envío \$3000
- Si el cliente ya tiene instalado DBOX PRO/PRO II, se debe ingresar con método "Visita técnica" sin costo (no se debe cargar monto de \$20.000).

POLÍTICA DE ATENCIÓN

DESPACHO DE EQUIPOS

VERIFICAR PRECONDICIONES

1. Validar Rut del Cliente para saber quién está llamando, titular o usuario.
2. Valida la identidad del titular según la publicación [POLÍTICA DE VALIDACIÓN IDENTIDAD](#)
3. El Domicilio sobre el que el Cliente está consultando.
4. Verifica que Dbox tiene instalado el cliente. Si tiene DBOX PRO o PRO II, recuerda que debes ingresar pedido con visita técnica sin costo.

EN CASO DE DBOX SMART

1. Verifica que el servicio tenga el servicio **INTERNET** y que este se encuentre **ACTIVO**. Esta revisión se realiza en la cuenta Cliente. Apóyate en la publicación **ESTADO DEL SERVICIO.**

INGRESO DE DBOX

VERIFICACIONES PREVIAS (RECUERDA QUE ESTE PASO ES OBLIGATORIO)

- Para verificar si el cliente se encuentra con más decodificadores de lo establecido, debes verificar en los Datos de Contacto de Cliente en Vista 360°, si aparece en Max IPTV permitido como **SI**, es porque excede el cliente con la cantidad máxima que puede tener el cliente por política. En caso, que el cliente cumple con la cantidad de Decodificadores permitidos, no va a aparecer marcado en CRM Andes.
- Si se identifica que un cliente, ya sea en distintas cuentas o en la misma, ha realizado altas y bajas de DBox acumulando un total de 6 dispositivos asociados a su RUT, a partir del dispositivo número 7 deberá pagar si solicita una reposición, ya sea por autoinstalación u otro tipo de actividad.
- Además, el cliente debe realizar la solicitud en una sucursal para que se puedan aplicar los cargos correspondientes.

Apoyate del siguiente Script:

“Le informamos que actualmente ya cuenta con el número máximo de IPTV permitidos por política. Por este motivo, para contratar un nuevo DBOX es necesario realizar la gestión de forma presencial en una de nuestras sucursales. El nuevo DBOX tiene un costo de \$55.000, el cual debe ser pagado de forma inmediata. Además, esta la opción si es por problemas con el IPTV, devolver uno dañado y le entregamos uno nuevo sin costo.”

Apóyate del siguiente [**Procedimiento Atención Max IPTV**](#)

Paso 1

Andes

Cuenta 26100367-5 | Portal del cliente 26100367-5 | Pedido

Página inicial | Clientes | Solicitudes de servicio | Actividades | Validaciones venta | Pedidos | Pedido de ventas | Ofertas económicas | Contactos

Lista

1-40290835450

Editar | Verificar | Enviar | TSG | Cancelar pedido | Generar documento | Agregar servicios fijos

Nº de Pedido: 1-40290835450	Nombre del Cliente: NOOQUIRI CAMALTA	Estado: Pendiente	Clasificación Fija: Inicio
Modalidad de Venta: Fija	Cuenta del Cliente: 26100367-5	Fecha de creación: 26/08/2023 15:13:50	Clasificación Móvil:
Motivo de Envío:	Nº de Serie O:	Fecha de Modificación: 26/08/2023 15:13:50	Saldo Límite Crédito Fija: 52.000.000
Tipo Pedido: No Pagado - Venta Fija	Estado de Serie O:	Desde cuando: 26/08/2023 15:13:50	Saldo Límite Crédito Móvil:
Tipo de Pedido: Pedido de ventas	Subtipo Cuenta:	Motivo:	Deuda Rut: 00
Esape: Organización	Cuenta de Servicio: 36100367-5-5-001	Vigencia de Clasificación: 31/08/2023 15:13:50	Deuda Comercio: 532.990
Ingresador: SuCAHU	Dirección de Servicio: SAN SEBASTIAN 2730	Estado del Trámite:	Pago Up Front: 00
Canal de Ventas: Sucursal	Cuenta de Facturación: 42360835363	Contenido de Estado:	Pago Up Front recibido: 0
Vendedor: SuCAHU	e-mail: A@GMAIL.COM		Renta Mensual: 00
Acelerar cuotas: 0	Deuda no Vinculante: 0		Cargo Gracia Voz: 00
Comentarios:	Motivo Desconexión:	Pago Upfront, Primera Boleta: 0	Rut Deuda Comercio: 36020266-5

Realiza un pedido de modificación.

Paso 2

The screenshot shows the 'Andes' system interface. The top navigation bar includes 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The 'Pedidos' section is active, and the 'Detalles' tab is selected. The 'Detalles' section shows a list of items with columns: 'Nº de resña', 'Producto', 'Acción', 'Lista de evaluación', 'Cant', 'Precio de venta', 'Cantidad ampliad', 'Precio neto', 'ID de servicio', 'Punto de servicio', 'Cuenta de servicio', and 'Precio neto exten'. The 'Personalizar' button is highlighted in red. The 'Precio de venta' column is also highlighted in red. The 'Television' item is selected in the list.

Nº de resña	Producto	Acción	Lista de evaluación	Cant	Precio de venta	Cantidad ampliad	Precio neto	ID de servicio	Punto de servicio	Cuenta de servicio	Precio neto exten
1	Asistencia VTR	-		1		1	\$1.990			13808236-6-S.O..	\$1.990
2	Equipo	-		1		1				13808236-6-S.O..	
3	Banda Ancha	-		1		1	\$0			13808236-6-S.O..	\$0
4	Doble Pack Vivo Pro Funcio..	-		1		1				13808236-6-S.O..	
5	Television	-		1		1	\$0			13808236-6-S.O..	\$0

Selecciona **TELEVISIÓN** para personalizar

Paso 3

The screenshot shows the 'Andes' system interface. At the top, there's a navigation bar with the 'Andes' logo and a search bar. Below it, a breadcrumb trail shows 'Página inicial' > 'Pedido: 1-35556642246'. The main navigation menu includes 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Contratos', 'Pedidos', 'Pedido de ventas' (highlighted), 'Ofertas económicas', and 'Incidencias de red'. The 'Lista' section is active, displaying a summary of the order: 'CNR total \$0' and 'Mensualidad total \$32.960'. The 'Detalles' section shows a progress bar with five steps: '1. Television', '2. Canales Adicionales', '3. Equipos' (highlighted), '4. Descuentos', and '5. Try & Buy'. Below this, the 'Decodificadores' section is visible. It contains a form with 'Item' and 'Cant.' dropdowns, and an 'Agregar item' button. A red box highlights this form, and a red arrow points to the 'Item' dropdown. Below the form is a table with columns: 'Cant.', 'Item', 'Precio de lista', 'Su precio', 'Precio total', 'U/M', 'ID de servicio', 'Punto de servicio', 'Promoción', 'Explicación', and 'Personalizar'. The table lists two items: 'd-BOX SD' and 'd-BOX HD', both priced at \$2.490 and \$3.990 respectively, with a unit of 'Por mes'.

Cant.	Item	Precio de lista	Su precio	Precio total	U/M	ID de servicio	Punto de servicio	Promoción	Explicación	Personalizar
1	d-BOX SD	\$2.490	\$2.490		Por mes					
1	d-BOX HD	\$3.990	\$3.990		Por mes					

Selecciona la pestaña Equipos y luego busca **DECODIFICADORES** Selecciona el modelo y la cantidad. Luego ingresa **AGREGAR ITEM**

Paso 4

The screenshot shows the 'Andes' CRM interface. The top navigation bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The main menu on the left lists 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', 'Administración - Mantenedores', and 'Fallas masivas'. The 'Pedido de ventas' (Sales Order) tab is selected, and the 'Detalles' (Details) sub-tab is active. The 'Detalles' section shows a list of items with columns for 'Producto', 'Acción', 'Precio neto', 'Contexto de estado', 'Lista de evaluación e', 'Cant.', and 'Precio de inicio'. Item 2.2, 'd-BOX HD', is highlighted with a red box, indicating it has been successfully added to the order.

Nº de reseña	Producto	Acción	Precio neto	Contexto de estado	Lista de evaluación e	Cant.	Precio de inicio
1	TV Full HD Digital Residencial 0619	-				1	
2	Television	-	\$0			1	
2.1	d-BOX PRO	Nuevo	\$5.990			1	\$5.990
2.2	d-BOX HD	-	\$3.990			1	
2.3	Descuento Primera Caja	-	\$-3.990			1	
2.4	HBO Pack 7.490	-	\$0			1	
2.5	d-BOX HD	-	\$3.990			1	
2.6	Descuento HBO Pack 7.490	-	\$0			1	
2.7	TV Full HD Digital	-	\$23.990			1	
2.8	VTR On Demand	-	\$0			1	

Selecciona **TERMINADO**. Confirma en la pestaña de **DETALLES** que el Dbox se cargó correctamente

Paso 5



Debes ingresar el cargo por el delivery, dirígete a la pestaña **CATALOGO** e ingresa a la sección **"Cargos y descuentos no recurrentes Fijo"** y selecciona la opción **"Cargos"**

Paso 6

Control Remoto	Delivery Control Remoto	1	\$6.000
Control Remoto d-BOX Smart	Delivery Control Remoto	1	\$6.000
Delivery Autoinstalacion	Cobro Delivery Autoinstalación por 3.000	1	\$3.000
Descuento Delivery Autoinstalacion	Descuento Delivery Autoinstalacion	1	\$0

En la sección **PRODUCTOS DE CATEGORÍA** selecciona el item **“Delivery autoinstalación”** y haz clic en el botón **AGREGAR ITEM**.

Paso 7

Más información	Catálogo	Detalles	Enviar a	Pagos	Envíos	Documentos	Trámite	Precios	Archivos adjuntos	Portabilidad
Detalles de la línea Atributos Totales										
Detalles										
Personalizar Editar promoción Verificar Cuotas Cambiar Simcard Eliminar Item Root										
Nº de reseña ▲▼	Producto				Acción	Categoría detallada Lista de evaluación e Ca				
1	Suspension Transitoria				Nuevo	Suspension Transitoria				
2	Equipo				-	Otros Fijos				
3	Banda Ancha				-	Producto Customizable				
4	Asistencia VTR				-	SVA				
5	Doble Pack Vive Pro Funcionarios 0819				-	Promociones Fijo				
6	Television				-	Producto Customizable				
7	Delivery Autoinstalacion				Nuevo	Cobros Tecnicos				

Confirma que los ítems ingresados quedaron listos dentro de la pestaña **DETALLES**, donde en cada ítem, la columna **ACCIÓN** indica **"NUEVO"**

Paso 8

Además, de no ser completada, Andes mostrará un mensaje de alerta

Elige correctamente la cuenta de servicio y facturación así el delivery contará con la dirección de entrega correcta.

Selecciona la pestaña **ENVIAR A** para completar los datos de quien recibirá el Kit en el domicilio.

IMPORTANTE

- Todos los campos deben estar completos para que el pedido se curse exitosamente.
- Es importante indicar en forma clara la dirección de envío, así la entrega se realiza en forma más rápida al cliente
- Una vez ingresada la dirección se llenan automáticamente el código postal, región comuna y ciudad.
- Los pedidos de auto instalación no se pueden editar. si tienen algún problema después de enviado deben cancelarlo porque genera error.

¡Es importante indicar en forma clara la dirección de envío, así la entrega se realiza en forma más rápida al cliente!

Paso 9

Método de envío→_AUTOINSTALACIÓN

Paso 10

1-40290835450

Editar Verificar Enviar TSO Cancelar pedido Generar documento Agregar servicios fijos

Nº de Pedido	1-40290835450	Nombres del Cliente	NÚCLEO RMI ALTA	Estado	Pendiente	Clasificación Fijo	Inicio
Modalidad de Venta	Fija	Cuenta del Cliente	36100367-5	Fecha de creación	29/08/2023 15:10:50	Clasificación Móvil	
Método de Envío		Nº de Serie OI		Fecha de Modificación	29/08/2023 15:10:50	Saldo Límite Crédito Fijo	31 961 0
Tipo Portado	Autoinstalación Visita Técnica	Estado Nº de Serie OI		Desde cuando	29/08/2023 15:10:50	Saldo Límite Crédito Móvil	
Tipo de Pedido		Subtipo Cuenta		Motivo		Deuda Rut	00
Etapa	Orden	Cuenta de Servicio	36100367-5-5-001	Vigencia de Cotización	03/09/2023 15:10:50	Deuda Dominio	00
Registrador	SUCARU	Dirección de Servicio	SAN SEBASTIAN 2730	Estado del Trámite	TSO aprobado	Pago Up Front	00
Canal de Ventas	Sucursal	Cuenta de Facturación	40390835363	Contenido de Estado	Todos los lineas del pedido están aprobados	Pago Up Front recibido	
Vendedor	SUCARU	e-mail	A@GMAIL.COM			Renta Mensual	130 890
Atender cliente	☐	Deuda no Vinculada	☒			Carga Unica Ver	00

Pago Up Front Primera Boleta ☐

Tipo portado→No portado- Venta fijo. **ESTE CAMPO NO LO DEBES MODIFICAR**

Generar el contrato

Paso 12

Selecciona **ENVIAR**; el pedido de ventas quedará en estado **Pendiente de Envío** y deberá haber generado la actividad de Preparación Kit.

Paso 13

Actividades									
Medir niveles		Crear Actividad Terreno							
ID Actividad	Tipo	Descripción	Estado	Propietario	Fecha inicio	Vencimiento	Área a Delivery	Codigo Cliente	
1-2LBMWPT4	SMS - Saliente	[940627580] SMS [Su Pedido 1-2031340...]	Finalizada	CRETAMALP	14/07/2022 17:...				
1-2LBMWPRJ	Resolución	Delivery	Abierta	LPAZOS	14/07/2022 17:...	14/07/2022 18:...			
1-2LBGZSP4	SMS - Saliente	[940627580] SMS [Su Pedido 1-2031340...]	Finalizada	LPAZOS	14/07/2022 14:...				
1-2LBGZSNH	Resolución	Preparación Kit	Derivada	CRETAMALP	14/07/2022 14:...	14/07/2022 15:...	Delivery	KIT OK	
1-2LBGZSNX	SMS - Saliente	[940627580] SMS [Su Pedido 1-2031340...]	Finalizada	LPAZOS	14/07/2022 14:...				

La actividad de Preparación Kit es realizada por la empresa de delivery y si el estado es **ENVIADO**, implica que el equipo del cliente está preparados para salir a ruta. Y serán entregados según el tiempo que indica la matriz de Plazos de entrega.

Para revisar el detalle de la web de tracking, revisa el apartado SEGUIMIENTO- DELIVERY, dentro de esta publicación

INFORMA

" Sr. XXX., su kit llegará aproximadamente [indicar según columna Tiempo aproximado del Excel de entrega]. Este es un tiempo de referencia, dado que el plazo de entrega y seguimiento lo puede hacer a través de un SMS que le llegará dentro de las próximas 24 hrs. Hábiles (lunes a viernes). Dentro del kit vendrá un manual con instrucciones para que pueda instar su D-Box. Una vez instalado el kit, debe activarlo ingresando a [indicar web según el cliente sea CLARO o VTR] . Este link también se encuentra en el manual que viene en su kit.

Recuerde que en su próxima boleta aparecerá el valor mensual de XXX."

Paso 15

ESCALA

 Enviar	Para	
	CC	
Asun:		Rut del cliente- tipo pedido (Dbox, control remoto o extensor)

- Rut del cliente
- N° pedido
- Dirección: (la misma registrada en la pantalla ENVIAR A
- Comuna:
- Fono
- Tipo de consulta: incumplimiento/cancelación

- Para seguimiento o resolver incumplimientos revisa el apartado SEGUIMIENTO- INCUMPLIMIENTO.
- En caso de consultas adicionales sobre la entrega, se debe enviar un mail a deliveryfijo@clarovtr.cl. Si el mail se envía AM la respuesta será enviada en la tarde y viceversa.

REGISTRA

Atención técnica -> Config/ activaciones/desactivaciones -> Autoinstalación inst/act/conf

- Nombre de la persona atendida
- Motivo de llamada/ consulta
- Información entregada.
- Plazo de entrega

CLIENTE SOLICITA MÁS DE UN DBOX

Andes

pedido:1-35890426327

Página inicial

Cientes

Solicitudes de servicio

Actividades

Contratos

Pedidos

Pedido de ventas

Ofertas económicas

Incidencias de red

Lista

Su precio
\$0
CNR total
\$0
Mensualidad total
\$21.990

Decodificador

Item

Cant.

Agregar ítem

Cant.	Item	Precio de lista	Su precio	Precio total	U/M	ID de servicio	Punto de servicio	Promoción	Explicación	Personalizar
1	d-BOX HD	\$3.990	\$3.990		Por mes					

Elige el modelo

Debes ingresar 1 y pincha **Agregar ítem**. Si el cliente quiere más de 1 Dbox, vuelve a repetir esta acción

CONTROL REMOTO

IMPORTANTE CLIENTE CLARO: EL ENVÍO DE CONTROL REMOTO no está disponible a través de delivery. Debes enviarlo a través de una reparación:-**TIPO:** Televisión

-**ÁREA:** REPARACIÓN TÉCNICA

-**SUBÁREA:** SEÑAL OK, CLIENTE INSISTE

-**DESCRIPCIÓN:** Cliente solicita control remoto (Debes especificar la cantidad y qué tipo de control remoto: Control Dbox Smart o Control remoto HD)

ALCANCE

- Aplica para Sucursales, Call Center Voz y No Voz de VTR.
- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular del servicio.

DEBES SABER

- La cantidad de control remoto a solicitar por el cliente dependerá al número de D-Box que tenga el cliente en su casa.
- Sólo se puede ingresar un control remoto por pedido
- El costo de entrega es de \$6.000
- Clientes VTR con asistencia VTR no tienen cobro por envío.
- Call center no deriva ni ofrece enviar al cliente a retirar control remoto a una sucursal presencial.
- El ejecutivo de atención de Call Center siempre deberá determinar la entrega del control remoto por Delivery.
- En caso que el pedido de modificación se desee cancelar, revisa la publicación **GESTIÓN DE PEDIDOS**, en el apartado Cancelar pedido

En caso de que el pedido esté PENDIENTE DE ENVÍO y el cliente ya tiene el control remoto, debes hacer el pareo entre decodificador y control. Apóyate en la publicación INCONVENIENTES TELEVISIÓN SMART.

1. Revisar deuda pendiente del cliente. Apóyate con la publicación **CÓMO REVISAR LA DEUDA**

2. Verificar que el estado del servicio Televisión si se encuentra **ACTIVO** o **SUSPENDIDO**. Apóyate en la publicación **ESTADO DEL SERVICIO**

! Si el servicio se encuentra **SUSPENDIDO** por mora, se debe informar al cliente que se podrá ingresar la solicitud de servicio una vez se regularice la cuenta y el servicio vuelva a estar activo.

! Si está suspendido voluntariamente, se debe esperar hasta la fecha de Reanudación acordada.

VERIFICAR PRECONDICIONES

1. Revisar deuda pendiente del cliente. Apóyate con la publicación **CÓMO REVISAR LA DEUDA**

2. Verificar que el estado del servicio Televisión si se encuentra **ACTIVO** o **SUSPENDIDO**. Apóyate en la publicación **ESTADO DEL SERVICIO**

! Si el servicio se encuentra **SUSPENDIDO** por mora, se debe informar al cliente que se podrá ingresar la solicitud de servicio una vez se regularice la cuenta y el servicio vuelva a estar activo.

! Si está suspendido voluntariamente, se debe esperar hasta la fecha de Reanudación acordada.

6

INGRESO CONTROL REMOTO

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Para comenzar la reposición del control remoto se debe realizar un pedido de modificación, para esto, desde la vista 360 de la cuenta de servicio, en la sección de **PRODUCTOS INSTALADOS**, Seleccionar en "Televisión Banda ancha Stock" (1) luego presionar el botón **MODIFICAR** (2)

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 8355838-5-5-001 | Portal del cliente

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Direcciones Pedidos Pedido de ventas Ofertas económicas Contactos

Página inicial de cuentas Lista de clientes Lista de clientes

Perfil de facturación

Nombre Método de pago Medio de facturación Día de facturación

Productos Instalados

Modificar 2. Conectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh

Producto ▼ Número de serie del activo Vigente desde Estado

Television Banda Ancha Stock			Activo
o Descuento Multi Servicio		10/06/2005	Activo
o Television		19/01/2019	Activo
o Equipo	48034312491B	19/01/2019	Activo
o Banda Ancha		19/01/2019	Activo

Pedidos

Activo de cancelación Fecha de creación Tipo de pedido Modalidad de Ver N° de Pedido

de Ca... Sin motivo	18/11/2019 16:42:20	Modificación	Fija	1-14812248448
de Ca... Sin motivo	16/10/2019 08:34:05	Modificación	Fija	1-14017985050

Solicitudes de servicio

Estado N° de SS Usuario creador N° de reclamo Tipo Área

Abierta	1-13978828104	PALFARO		Internet	Orden de retenc
---------	---------------	---------	--	----------	-----------------

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

A continuación seleccionar en la pestaña de **CATALOGO** (1) y hacer clic en **CARGOS Y DESCUENTOS NO RECURRENTE Fijo** (2)

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 8355838-5-5-001 | Portal del cliente: 8355838-5-5-001 | Catálogo

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Direcciones Pedidos Pedido de ventas Ofertas económicas Contactos

Lista

1-15134418176

Más información **Catalogo** 1 Envío Pagos Envíos Documentos Archivos adjuntos Portabilidad Actividades

Examinar

Catálogo Fijo

Residencial (47)

Comercial Negocio

Cargos y Descuentos No Recurrentes Fijo (21) 2

LDI

Descuentos Comerciales (92)

Descuentos Comerciales Prog Premium y SVA (2)

Descuentos y Productos de Retención (37)

Oferta Comercial (38)

Productos de categoría

Agregar Item Configurar

Nombre del producto	Descripción	Precio referencia

1 de más de 1+

sielbelqa.vtr.cl/2080/ecomunicationsLDAP_esn/startssiveTSWECmd=GotoView&S

PASO 1

PASO 2

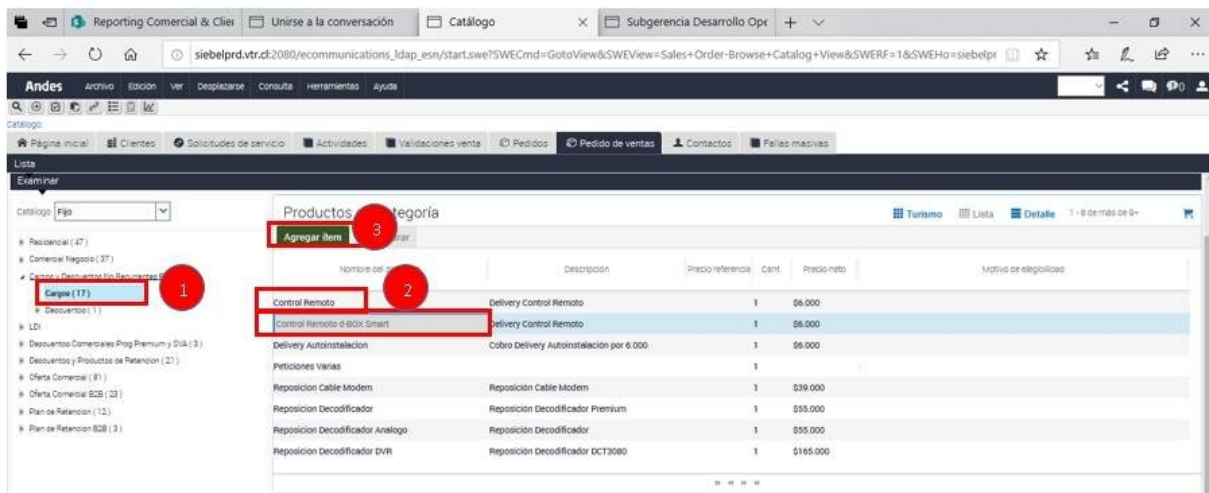
PASO 3

PASO 4

Se desplegarán 2 opciones, y se deberá seleccionar la opción **CARGOS** (1), Luego posicionarse en **CONTROL REMOTO** (2) seleccionar el botón Agregar Ítem" (3)

- En este paso deberás seleccionar entre Control Remoto Normal o Control Remoto Dbox Smart

• **RECUERDA ELEGIR EL CORRECTO YA QUE NO SON COMPATIBLES**



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Haz clic en la pestaña DETALLES para volver al pedido y completa los siguientes campos:

- Modalidad de venta: **FIJO**
- Método de envío: **AUTOINSTALACIÓN**
- Tipo portado: **Mantener el que aparece por defecto.**

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4
--------	--------	--------	--------

Selecciona la pestaña **ENVIAR A** para completar los datos de quien recibirá el control remoto en el domicilio

- Todos los campos deben estar completos para que el pedido se curse exitosamente.
- Es importante indicar en forma clara la dirección de envío, así la entrega se realiza en forma más rápida al cliente• Una vez ingresada la dirección se llenan automáticamente el código postal, región comuna y ciudad.
- Los pedidos de auto instalación no se pueden editar. si tienen algún problema después de enviado deben cancelarlo porque genera error.

¡Es importante indicar en forma clara la dirección de envío, así la entrega se realiza en forma más rápida al cliente!

Formulario de generación de contrato. Campos visibles:

- Cuenta: 999990142
- Apellido: PRUEBA
- Nombre: PRUEBAE2E14
- Correo electrónico: pruebae2e14@prueb...
- Dirección de envío: 1 NORTE
- Número Calle: 2066
- Código postal: 7610136
- Ciudad: SANTIAGO
- Comuna: MACUL
- Región: REGION METROP
- Referencia: (campo resaltado con una caja roja)
- RUT Envío: 999990142
- Teléfono: (campo vacío)
- Persona quien recibe: (campo vacío)

Nota: Siempre completar con un guión [-]

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Generar el contrato

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Selecciona ENVIAR

PASO 1

PASO 2

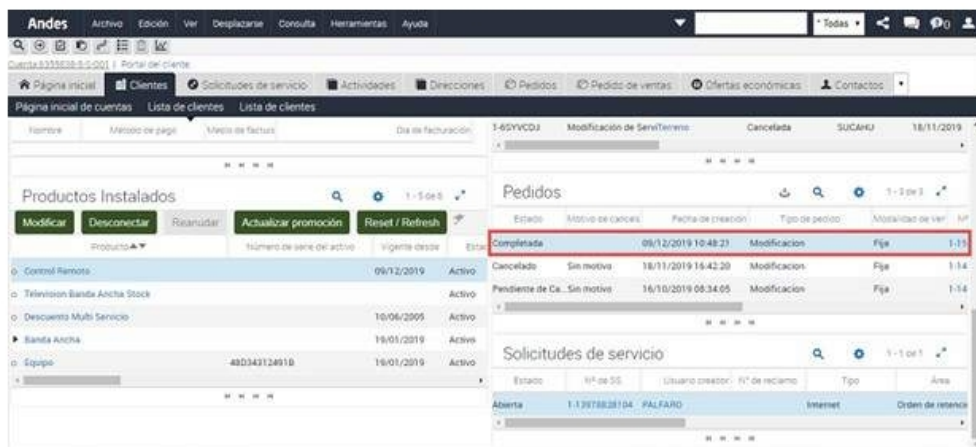
PASO 3

PASO 4

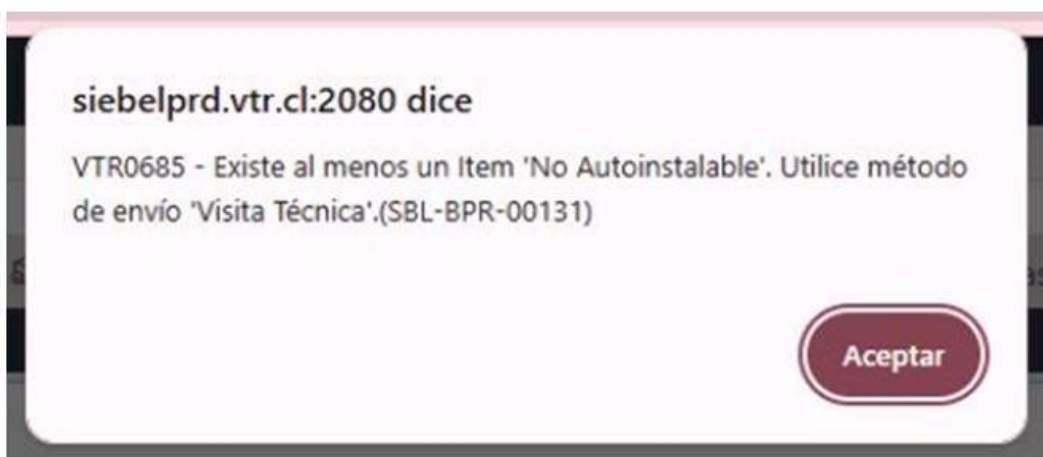
Finalmente se podrá observar el pedido realizado en estado.

CLIENTE QUIERE MÁS DE UN CONTROL REMOTO

Informa al cliente que para evitar generación de costos adicionales, sólo puede pedir un control remoto por orden.



En caso de que al finalizar la gestión arroje el sistema el siguiente error:



El método de envío se debe ingresar como Visita Técnica (sólo cuando aparezca este mensaje), adicional se debe agregar el #error_VT para poder identificar estos casos.

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

- El costo del envío, el que se verá reflejado en la próxima boleta.

- El lugar de entrega

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4
En caso de retraso en la entrega, se debe enviar un mail a deliveryfijo@clarovtr.cl. Si el mail se envía AM la respuesta será enviada en la tarde y viceversa. Los escalamientos son para hacer consultas sobre el estado de un pedido, pero la respuesta no será entregada al cliente. Para que escales correctamente, incluye la siguiente información:  Para CC Asun: Rut del cliente- tipo pedido (Dbox, control remoto o extensor) • Rut del cliente • N° pedido • Dirección: (la misma registrada en la pantalla ENVIAR A • Comuna: • Fono • Tipo de consulta: incumplimiento/cancelación			

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4
Atención técnica -> Config/ activaciones/desactivaciones -> Autoinstalación inst/act/conf			

Incluir en la observación

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la llamada/visita
- Información entregada
- N° de Solicitud
- Plazo informado

CONTINUE

INCONVENIENTES CON TELEVISIÓN SMART (DBOX SMART- BOX TV)



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

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?

SIN SEÑAL

Paso 1

Contexto del error: Cliente no tiene señal de televisión. No aparece código de error.

Falla del cliente: Pantalla en negro, la pantalla dice SIN SEÑAL o la imagen está congelada

Paso 2



1. Indica al cliente que es necesario conectarse a una video llamada, para revisar el inconveniente que presenta.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

“Para poder ayudarle y resolver su inconveniente al instante, puedo enviarle un enlace para conectarnos por videollamada. Así podré ver lo que ocurre en tiempo real y orientarle paso a paso, sin que tenga que esperar a un técnico en su domicilio. Le voy a enviar un mensaje por WhatsApp desde el SOPORTE TÉCNICO; sólo pediremos acceso a la cámara frontal para revisar el detalle. ¿Le envío el link a su celular u otro integrante de su familia?”

CLIENTE ACEPTA VIDEO LLAMADA

Paso 1

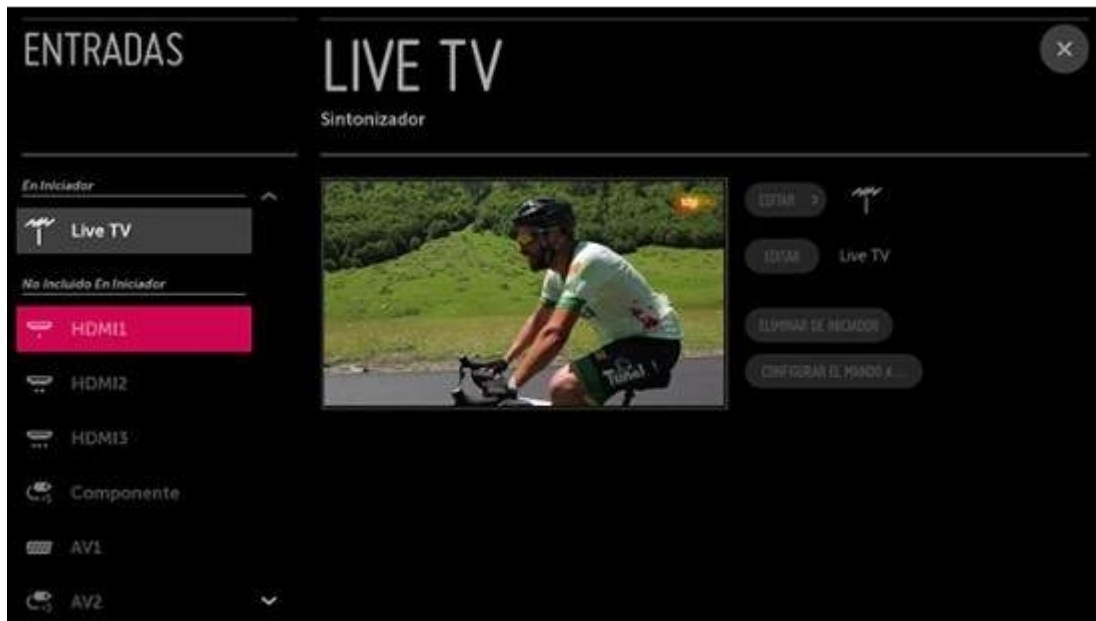


a) Guíate por el proceso de Video llamada. Busca la publicación Protocolo Atención Video Llamada- VSIGHT **VTR CLARO**

b) Debes validar el estado de las siguientes conexiones. Si una de ellas no está bien conectada, solicita al cliente corregir:

- Validar que D-box este encendido. El LED del d-box debe estar del color Azul. Si está rojo solicitar al cliente encender el d-box Smart.

Paso 2



- Si las conexiones están correctas verificar que esté seleccionada la entrada HDMI correcta de TV (Input).

La entrada correcta es HDMI, por lo tanto, se deben probar las opciones 1-2-3 hasta verificar en cuál el cliente ve imagen.

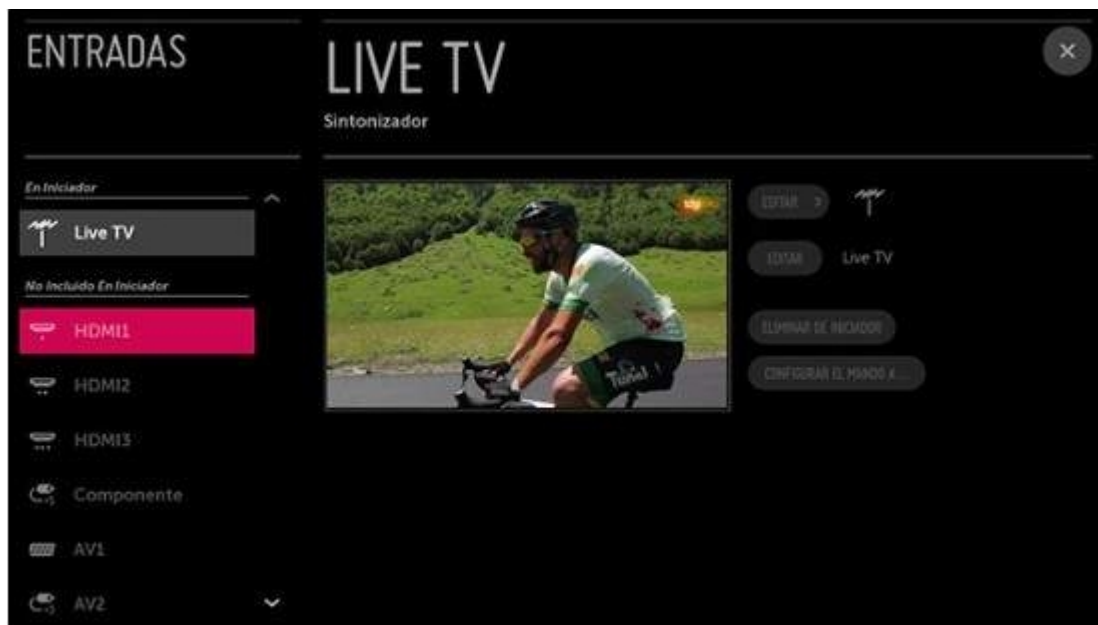
CLIENTE NO ACEPTA VIDEO LLAMADA

Paso 1



- a) Solicita al cliente que indique el estado de las siguientes conexiones. Si una de ellas no está bien conectada, solicita al cliente corregir.
- b) Validar que D-box este encendido. El LED del d-box debe estar del color Azul. Si está rojo solicitar al cliente encender el d-box Smart.

Paso 2



c) Si las conexiones están correctas verificar que esté seleccionada la entrada HDMI correcta de TV (Input).

La entrada correcta es HDMI, por lo tanto, se deben probar las opciones 1-2-3 hasta verificar en cuál el cliente ve imagen.

Paso 3



1. Solicita al cliente presionar 2 veces seguida el botón TIVO y valida si retoma servicio, de lo contrario continúa revisando.

Paso 4

The screenshot shows the 'Dbox Smart' management interface. It displays the following information:

- Estado Set Top box:** Sin conexión a la Red (indicated by a red dot).
- Marca - Modelo:** Evolution - eSTREAM4K2x2
- N° de Serie:** E22MGR221817870
- MAC Address:** 1835D1802243
- Tipo:** dBoxIPTV_CPE
- Tecnología:** IPTV
- Reboot:** A red 'Reboot' button is highlighted with a red rectangle.
- Reset Pin:** A 'Reset Pin' button.
- Intentar refresh antes de intentar reset:** A 'Refresh' button.

2. Si no funciona, realizar Reboot al d-box con problema. Ingresar a BEC y seleccionar REBOOT en el decodificador que presenta el inconveniente.

Esta acción hará un reinicio remoto del decodificador (apagar y encender), y debería tardar en promedio 1 minuto y 30 segundos. Se debe esperar en línea.

- Debes confirmar con el cliente si la caja se está reiniciando, si no es así, solicitar al cliente desenchufar y volver a enchufar el decodificador.
- Confirma con el cliente si tiene señal de televisión. Si no tiene, continuar la revisión.

En caso de que siga sin poder reproducir contenido, si el cliente es HFC, Valida si en PRODUCTOS INSTALADOS aparece el botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA en VERDE.

Si es así, realiza un cambio de tecnología, revisando la publicación Cambio de Tecnología a Fibra Óptica.

Si no tiene el botón habilitado o es cliente FIBRA, ingresa una reparación técnica

TIPO: Televisión.

ÁREA: Reparación Técnica.

SUBAREA: Sin Señal.

DESCRIPCIÓN: Código de error, pruebas realizadas, información entregada.

CONTROL REMOTO:

4

CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL REMOTO

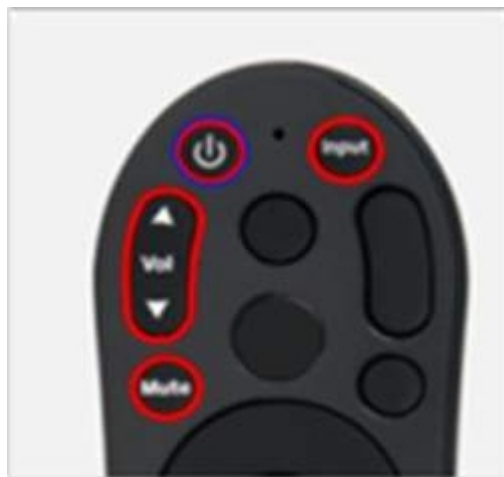
IMPORTANTE

Ante consultas por Inconvenientes en Control Remoto, al finalizar la atención, siempre debes informar al cliente que recibirá un video tutorial vía WhatsApp sobre este tema. Para que el cliente reciba correctamente el mensaje con el tutorial, debes completar el siguiente [Formulario](#).

IMPORTANTE: Si el tutorial ya fue enviado previamente durante la atención, no lo debes reenviar al finalizar. Esto aplica a Call Center Voz.

- El control remoto, modelo CREEK, funciona mediante infrarrojo y bluetooth.
- Requiere 2 Baterías AAA (preferiblemente alcalinas).
- Micrófono incorporado
- Al ver la imagen del control, aclaramos que:
- Los botones marcados en rojo funcionan únicamente mediante infrarrojo y permiten controlar funciones del televisor únicamente.

- El botón de Power, marcado en rojo y azul permite controlar el apagado y encendido del **DBox Smart** y el TV del cliente.
 - Cuando realizamos el proceso de configuración del control, si el control no logra comunicarse con el televisor, esto debido a que el televisor no está en la base de códigos debemos de:
- Indicarle al cliente que su televisor no es compatible con el control, por tanto, debe de utilizar el control del TV para apagar y encender el TV, así como para subir y bajar el volumen.



SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES

1. Solicita al cliente presionar cualquiera de las teclas para revisar cuál es el inconveniente.

Se enciende luz roja/No enciende ninguna luz —

Indicador de que las pilas están descargadas o no tienen suficiente carga para el funcionamiento óptimo. Recomienda al cliente hacer un cambio de pilas.

Informa al cliente que cuando las baterías (Pilas) del control remoto alcance un 20% o menos de carga, aparecerá un mensaje indicando batería baja, este mensaje se mostrará cuando:

- Se encienda el dBox Smart
- Cada 3 horas.

El mensaje que aparecerá es el siguiente:

El Cliente debe ACEPTAR para que desaparezca el mensaje.

El Cliente cambia las pilas (baterías) por unas nuevas, el mensaje desaparecerá permanentemente hasta que vuelvan tener un 20% o menos de carga.



Enciende luz led amarilla/anaranjada

Paso 1



Realiza el pareo del control con TV de este procedimiento.

Si el cliente no tiene señal de TV, debes continuar según el procedimiento SIN SEÑAL de este procedimiento.

Si el cliente tiene señal de TV, pero no puede controlar el volumen, guía al cliente con los siguientes pasos:

- a. Presionar durante 5 segundos el botón HOME+ TIVO. La luz led quedará encendida en color rojo

Paso 2



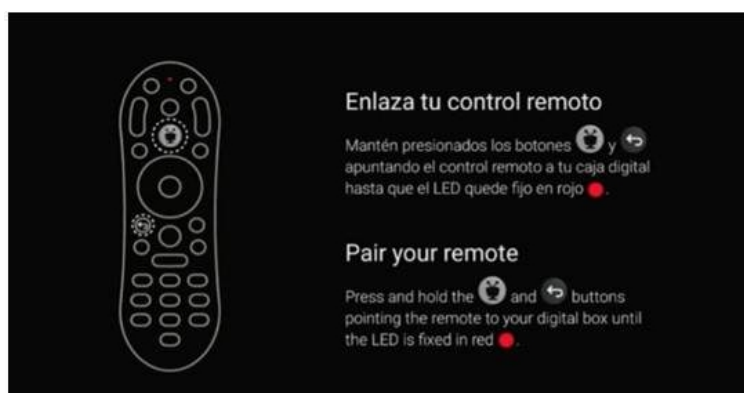
b. Presionar 3 veces el botón bajar volumen; luego presionar el botón TIVO. Este comando hará que la luz del control parpadee 3 veces y luego se apague.

Paso 3



c. Indica al cliente presionar cualquier tecla EXCEPTO el de encendido

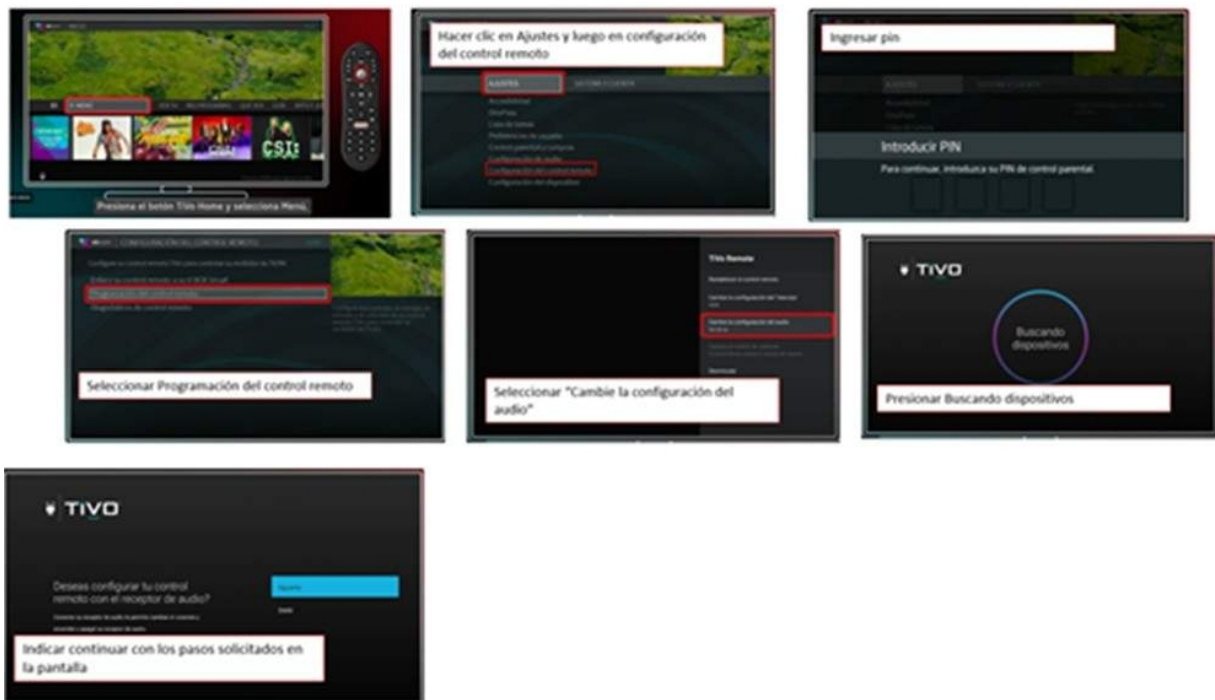
Paso 4



d. La pantalla mostrará esta imagen.

Si el cliente tiene el decodificador modelo FUSE, solicita presionar el botón lateral para llegar a la misma pantalla

Paso 5



e. Solicitar al cliente probar los comandos del volumen. Si estos no cambian el volumen de la televisión, indica los siguientes pasos:

Paso 6

f. Si aún así, no se cambia el volumen de tv, informa al cliente que su televisor no es compatible con el control remoto, por lo que debe ocupar tanto el control del decodificador como el de la televisión.

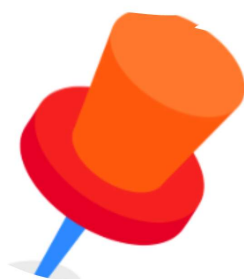
CONTINUE

ANDES - NO RECONOCE COBROS SVA - CANALES PREMIUM



Detallar como atender a clientes que desconocen el cobro de SVA's y/o canales premium en su boleta.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES:



NO RECONOC

.ES PREMIUM

QUIÉN PUEDE SOLICITARLO?	¿DÓNDE SE PUEDE REALIZAR LA SOLICITUD?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBEN PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	EX
Titular o Tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para Sucursales).				

QUIÉN PUEDE SOLICITARLO?	¿DÓNDE SE PUEDE REALIZAR LA SOLICITUD?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBEN PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	EX
Se puede solicitar en cualquier canal de atención.				

QUIÉN PUEDE SOLICITARLO?	¿DÓNDE SE PUEDE REALIZAR LA SOLICITUD?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBEN PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	EX
--------------------------	--	-------------------------------------	----------------------------------	----

Solo carnet de identidad vigente para realizar validación.

QUIÉN PUEDE SOLICITARLO?	¿DÓNDE SE PUEDE REALIZAR LA SOLICITUD?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBEN PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	EXCEPCIONES
Si aplica. Apóyate de la publicación <u>POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD</u> .				

QUIÉN PUEDE SOLICITARLO?	¿DÓNDE SE PUEDE REALIZAR LA SOLICITUD?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBEN PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	EXCEPCIONES
En caso de que un cliente reclame por el cobro de cualquier SVA o Canales Premium (las excepciones para Canales Premium no aplican para Call Center) puedes realizar las siguientes excepciones: • La excepción se puede realizar cada 12 meses calendario. • Puedes descontar el cobro de hasta 3 boletas en forma retroactiva. • En caso de que aplique, solo debes ingresar la Solicitud de Servicio indicada en esta publicación. • Si existe algún motivo adicional de ajuste/acreditación al descuento, puedes hacer una sola acción para descontar.				

- Para revisar **todos los SVA y canales premium vigentes**, revisa el **PLAN COMERCIAL**.

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

Para Call Center, en caso de que un cliente reclame por el cobro de cualquier **Canal Premium** debes transferir de forma asistida a la Plataforma de Retención Premium, para que esta área realice el ajuste y desconecte el canal. Apóyate del procedimiento **PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA**.

Cada vez que realices un **Ajuste**, debes dejar en el comentario un **# para registrar el descuento realizado**, según su caso correspondiente:

- **SVA:** #COBROSVA
- **CANALES PREMIUM:** #NORECONOCE(CANAL) - #DIFPRECIO(CANAL) - #TERMINOPROMO(CANAL)

En (CANAL) debes remplazar según el canal por el que está consultando el cliente:

Canales Premium Estándar

- Premium Venus (solo HFC).

- Premium Playboy.
- Premium Pack Adulto (solo HFC).
- Premium Hot Pack.

Canales Premium HD

- Pack ESPN Premium.
- Pack TNT Sport Premium.
- Universal +

VERIFICACIONES PREVIAS NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM

1. Verifica en **Productos Instalados** de la vista 360 de Andes, **cuál es el servicio (SVA/Canal) contratado y la fecha de contratación**. Debes confirmar además si el servicio tiene alguna promoción por una cantidad de meses determinada.
2. Verifica **el cobro realizado en la boleta emitida**.
3. Confirma en las **boletas anteriores si tiene cobros por el mismo motivo y en cuantas**.
4. Revisa si en las últimas **12 facturaciones se realizó un Ajuste**, eliminando el cobro de un SVA/CANAL. Para esta revisión, Ingresa al **Perfil de Facturación**, selecciona la pestaña **Ajuste** y revisa el campo **Comentarios**.

5. Verifica también en las **Actividades** si el cliente ha tenido interacciones que detallen que se le ajustó con anterioridad un cobro relacionado con SVA/CANAL.
6. Revisa la pestaña **Uso Sin Facturar** y verifica si el cobro viene cargado para la próxima facturación.

GESTIÓN

CANALES PREMIUM:

MATRIZ DE ATENCIÓN NO RECONOCE COBROS CANALES PREMIUM

DESCONOCE CONTRATACIÓN

VALOR DEL CANAL ES
DIFERENTE AL OFRECIDO /
TERMINO DE PROMOCIÓN

REGISTRA

1. Elimina el canal. Apóyate de la publicación **PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS - MODULAR** en el apartado **BAJA DE CANALES PREMIUM**.
 2. Verifica si el cliente tuvo un **Ajuste** en las últimas 12 boletas por desconocimiento del cobro de un canal premium.
- **NO TUVO AJUSTE:** Puedes ajustar hasta **máximo 3 meses siempre cuando el total a ajustar sea igual o menor a \$15.000**. Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu supervisor y este apruebe el ajuste.

Apóyate de la publicación AJUSTE.

Debes elegir:

Submotivo: SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO.

Observación: Registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción.

- **TUVO AJUSTE:** Informa que, dado que se hizo una excepción con anterioridad, el cobro procede. Si el cliente **insiste o manifiesta querer desconectar o reclamar**, ingresa la siguiente **Solicitud de Servicio**:

Tipo: Facturación

Área: Inconsistencia de venta

Subárea: No reconoce cobro SVA

Descripción: Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación.

El tiempo de respuesta de la Solicitud es de 5 días hábiles.

DESCONOCE CONTRATACIÓN

VALOR DEL CANAL ES
DIFERENTE AL OFRECIDO /
TERMINO DE PROMOCIÓN

REGISTRA

1. Revisa el **PLAN COMERCIAL** para verificar cuál era la oferta comercial vigente al momento en que se generó el pedido.
2. Verifica en los **Productos Instalados** si el canal tiene cargado el descuento (según lo que revisaste en el plan comercial). Si falta el descuento, lo puedes sumar, ajustando la primera cuota de este. Apóyate de la publicación **AJUSTE**. **Debes elegir el submotivo SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO** y en la **observación** registra para identificar la excepción al cobro realizado incluyendo además una breve una descripción.
3. Informa la oferta comercial vigente al momento de la contratación y explica cuáles son las condiciones comerciales del servicio contratado.

4. Si el cliente no acepta la información entregada, valida con el cliente si desea mantener el servicio. En caso de que desee eliminar, da de baja el canal. Apóyate de la publicación **PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS – MODULAR** en el apartado **BAJA DE CANALES PREMIUM**.

5. Verifica si el cliente tuvo un Ajuste en las últimas 12 boletas por desconocimiento del cobro de un canal premium.

- **No tuvo ajuste:** Puedes ajustar hasta **máximo 3 meses siempre cuando el total a ajustar sea igual o menor a tu monto autorizado**. Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu supervisor y este apruebe el ajuste.

Apóyate de la publicación AJUSTE.

Debes elegir:

Submotivo: SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO.

Observación: Registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción.

- **Tuvo ajuste:** Informa que, dado que se hizo una excepción con anterioridad, el cobro procede. Si el cliente **insiste o manifiesta querer desconectar o reclamar**, ingresa la siguiente **Solicitud de Servicio:**

Tipo: Facturación

Área: Inconsistencia de venta

Subárea: No reconoce cobro SVA

Descripción: Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación.

El tiempo de respuesta de la Solicitud es de **5 días hábiles**.

DESCONOCE CONTRATACIÓN

**VALOR DEL CANAL ES
DIFERENTE AL OFRECIDO /
TERMINO DE PROMOCIÓN**

REGISTRA

Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Explic. Otros Cobros/boleta

Registrar en la atención:

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

CONTINUE

DBOX SMART- BOX TV TIENE MENSAJE DE BLOQUEO



Objetivo: Atender casos de clientes que nos contacten por tener equipos con mensaje de bloqueo por deuda

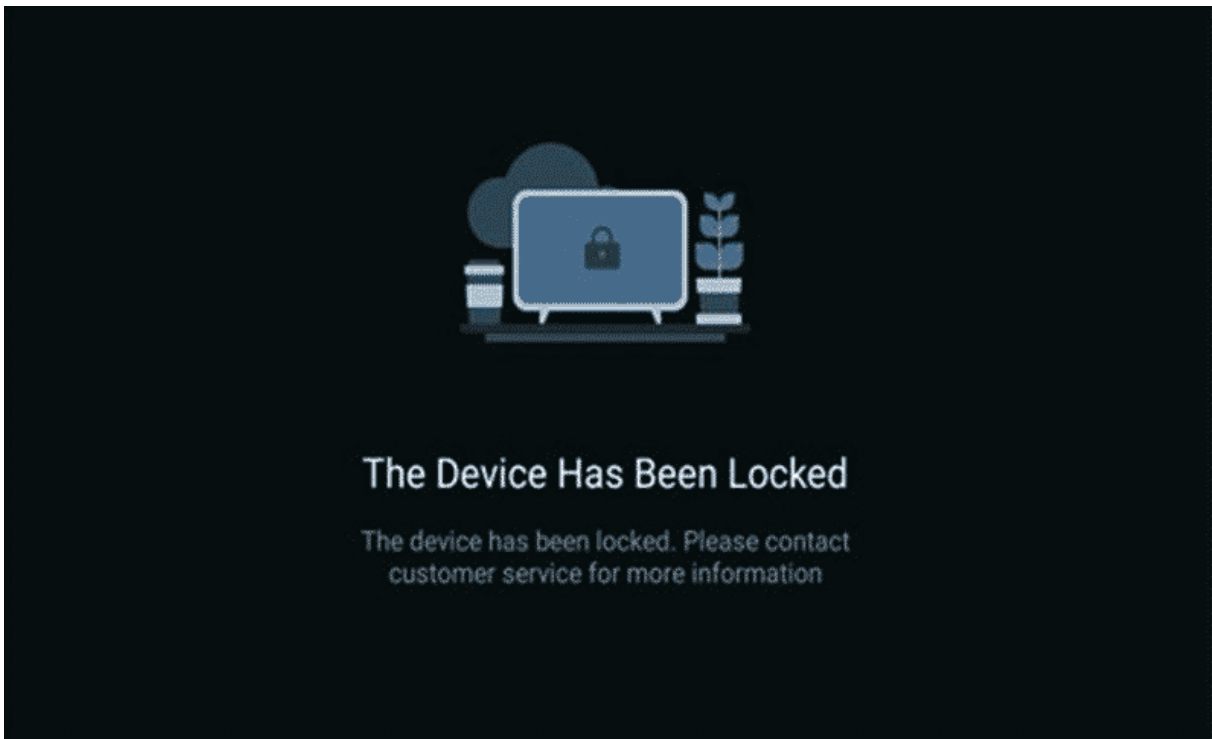
**¡NO DEBES INGRESAR VISITAS A TERRENO POR
ESTE PROCEDIMIENTO!**

ALCANCE

- Este procedimiento aplica para ejecutivos de Call Center Voz, No Voz y Sucursales.
- Aplica para titular o usuario con equipo DBOX SMART- BOX TV

GESTIÓN

Paso 1



Confirma con el cliente si le aparece el siguiente mensaje en pantalla

NO TIENE MENSAJE: Atiende según el procedimiento [Inconvenientes con Televisión SMART \(DBOX SMART- BOX TV\)](#).

SÍ TIENE MENSAJE: Continúa revisando.

Paso 2

Solicita al cliente cuál es el n° de serie del equipo que está bloqueado. Con ese n° de serie, verifica si aparece en la **BASE**.

NO APARECE EN LA BASE: Continúa en el procedimiento **SERVICIOS IPTV SUSPENDIDOS POR DEUDA**

SÍ APARECE EN LA BASE: Revisa los siguientes 3 datos:

- a) Cantidad de dbox smart que aparecen en Productos instalados.
- b) Ingresa a la última boleta emitida y revisa si los dbox smart que aparecen en Productos instalados están cobrados. (Recuerda que el dbox principal es sin costo).
- c) Indica al cliente que te dicte todas las series de los dbox smart que tiene en su casa. Si el cliente indica que no puede/quiere entregar todas las series, explica que lamentablemente se bloquearán hasta que nos pueda indicar qué dbox tiene en casa.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Para asegurarnos de que el bloqueo de dbox sea el correcto, necesitamos saber todas las series de sus dbox, de lo contrario, estos serán bloqueados"

Según la información que confirmaste, te encontrarás con los siguientes escenarios:

Escenario 1

Cliente tiene más decodificadores de los que paga y de los que aparecen en

Productos instalados:

Explica al cliente el decodificador no aparece como parte de los decodificadores que paga mensualmente y por ello está bloqueado.

Si desea contratar un nuevo decodificador, apóyate en el procedimiento **DELIVERY AUTOINSTALACIÓN**

Paso 4

Escenario 2

Cajas en domicilio cuadran con productos instalados y cobros: Transfiere a N1 para que realicen el desbloqueo del decodificador

Escenario 3

Cliente tiene menos cajas en Productos instalados versus lo que tiene en su domicilio y lo que paga:

Transfiere a N1 para que realicen el desbloqueo del decodificador

Paso 6

Escenario 4

▼ Television			Activo
○ Max Ad Lite	Max (Ad Lite) \$7.490		Activo
○ BoxTV	BoxTV	Serie260204_43	Activo
○ Prime Video	Prime Video		Activo
○ Universal.	Universal		Activo
○ BoxTV	BoxTV	E77BYG253600860	Activo
○ Descuento Max Ad Lite	Descuento Max (Ad Lite) \$-7.490		Activo
○ Claro TV Plus	Claro TV Plus		Activo
○ Plataformas de Streaming Incluidas	Plataformas de Streaming Incluidas		Activo
○ Descuento Primera Caja Claro	Descuento Primera Caja		Activo
○ BoxTV	BoxTV	Serie260204_44	Activo

En Productos instalados, dbox aparece con serie ZTE o serie XXX: Transfiere a N1 para que realicen el desbloqueo del decodificador y regularizar n°s de serie.

Escenario 5

Cajas en domicilio cuadran con productos instalados y cobros pero los n°s de serie son diferentes a los que tiene el cliente en su domicilio o están repetidos:

Transfiere a N1 para que realicen el desbloqueo del decodificador

ESPECIALISTA TÉCNICO N1

1. Desbloquea el equipo bloqueado desde Web center.
2. Toma nota de las **todas** series tanto del sistema como de las que tiene el cliente en su casa, señalando las series bloqueadas o que aparecen en otro formato.

Estas series debes enviarlas al equipo de GSA.

REGISTRA

Atención Comercial- nfo cuenta servic oferta plat- Consulta Deuda

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

CONTINUE

POLÍTICA DE LÍMITES DE CRÉDITO Y PERCENTILES DE HOGAR



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**, se deberá verificar en ANDES el **límite o condiciones comerciales asignadas al cliente**.

- Aplica para todos los Canales de Atención servicios Fijos.
- Clientes persona natural y PNG (menores a 50MM).

DEBES SABER

- Todo producto con cargo promocional ingresado en **ANDES** descuenta del saldo disponible del cliente. Esto incluye contrataciones como **Dbox, SVAs, extensores, cambios de plan u otros servicios asociados**.
- En caso de que el saldo disponible no sea suficiente para cubrir la solicitud del cliente, **no se deberá cursar la venta**. La única excepción corresponde a ventas ingresadas a través de **APP D2D**.
- El saldo disponible se actualiza **en línea en ANDES**, permitiendo visualizar la información vigente al momento de la gestión.
- Los clientes clasificados entre los **percentiles 3 al 6 (CONTROL)**, con un límite inicial de **\$24.000**, podrán acceder a un aumento de hasta **\$400.000** luego de **3 meses de permanencia en la compañía**, sujeto a las condiciones definidas.

GESTIÓN

1. Al generar un pedido de venta en ANDES, debes validar en la esquina superior derecha la casilla **"Clasificación Fijo"**, donde se visualizará el segmento de Límite de Crédito asignado al cliente (INICIO, CONTROL, LIBRE, LIBRE1 o VIP).
2. Además, se podrá visualizar el saldo restante de crédito del cliente en la casilla **"Saldo Límite Crédito Fijo"**, como lo indica la imagen.
3. Una vez **verificado que el cliente cuenta con límite de crédito disponible y suficiente** para realizar la contratación, continúa con el procedimiento correspondiente según el servicio que requiera contratar el cliente.
4. En caso de intentar registrar una venta que **exceda el límite de crédito permitido**, el sistema desplegará el siguiente mensaje de error:

IMPORTANTE:

NO se debe ingresar Ticket por este error.

Para este caso, el ejecutivo NO podrá continuar con la venta y deberá indicar a cliente que el sistema no permite ingresar lo solicitado.

Apóyate del siguiente script:

Sr./Sra. XXX, por el momento no es posible continuar con la contratación del servicio solicitado debido a las condiciones actualmente disponibles para su cuenta. Le invitamos a realizar una nueva validación más adelante, ya que estas condiciones se van actualizando.

1-53882410461

Editar Verificar Enviar TSQ Cancelar pedido Generar documento Agregar servicios fijos

Nº de Pedido: 1-53882410461 Nombre del Cliente: JOSE LUIS PRUEBAS Estado: Pendiente

Modalidad de Venta: Fija Cuenta del Cliente: 22815093-2 Fecha de creación: 21/04/2026 13:38:48

Método de Envío: N/A N° de Serie Cl: Fecha de Modificación: 21/04/2026 13:38:48

Tipo Portado: No Portado - Venta Fija Estado: F de Serie Cl: Desde cuando: 21/04/2026 13:38:48

Tipo de Pedido: Pedido de ventas Solicitud: Cuenta de Servicio: 22815093-2-5-001 Vigencia de Cotización: 26/04/2026 13:38:48

Ingresador: MBASOURNAM Dirección de Servicio: CARLOS ANTUNEZ 1 Estado del Trámite: Contexto de Estado:

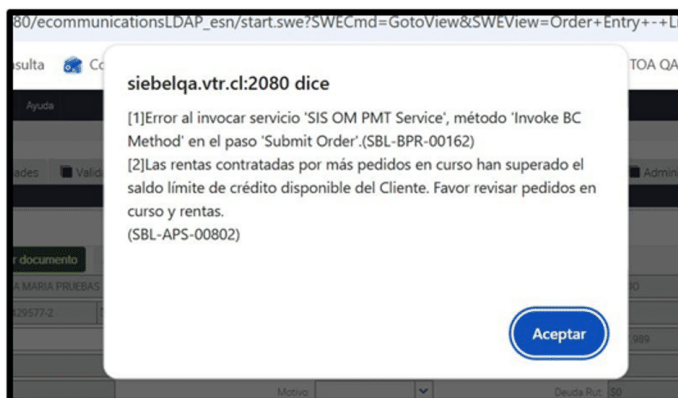
Canal de Venta: Sucesal Cuenta de Facturación: 53982410363 e-mail: albas@gmail.com

Vendedor: MBASOURNAM Deuda no Vinculante: Motivo Desconexión: Pago Upfront Primera Boleta: Orden con nitro en Sucursal:

Comentarios: Convenio Aprobado: Motivo de cambio: Sin motivo

Clasificación Fijo: CONTROL Clasificación Móvil: Saldo Límite Crédito Fijo: \$30,000 Saldo Límite Crédito Móvil: Deuda Domicilio: \$0 Deuda Front: \$0 Pago Up Front recibido: \$0 Renta Mensual: \$0 Cargo Única Vez: \$0 Rut Deuda Domicilio: Cuenta Facturación Deuda Domicilio:

Validar Identidad Resumen



REGISTRA

SVA- Dbox- Extensor, etc

Atención comercial - info cuenta y servicio - SVA caract(precio, cond com)

Actualización de Promoción:

Atención comercial - 5. cambio de serv. contrat/susp - 1. cambio de plan/actuali. prom

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](#)

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°11 - CCDD HOGAR CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°11 -
CCDD HOGAR CLARO**

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

FINALIZAR