

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 22 - Soporte Técnico

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 01 AL 14 DE DICIEMBRE



INCONVENIENTES INTERNET FTTH - EX 7 PASOS



PROCEDIMIENTO TV



DESAFÍO TERMINADO

INCONVENIENTES INTERNET FTTH - EX 7 PASOS



CONEXIÓN POR WIFI-ONT HUAWEI

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

ALCANCE Y OBJETIVO

DEBES SABER

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

ALCANCE Y OBJETIVO

DEBES SABER

- Para el cambio de clave wifi, revisa la publicación [Clave Wifi](#)
- Si se ingresa una visita a terreno, NO se debe indicar al cliente lo que el técnico hará, ya que es él quien define la mejor forma de solucionar el caso de acuerdo al diagnóstico realizado en el domicilio. La única excepción es cuando al hacer cambio de tecnología, se reemplazará el DBOX PRO por un Dbox Smart.
- Si corresponde ingresar Solicitud de Servicio para Visita técnica, previamente se debe volver a revisar si existe FEN en BEC, para corroborar que el cliente no está con Falla Masiva. Si tiene FEN, se debe informar según paso 2. REVISIONES BEC
- Si el cliente solicita compensación, informar al cliente el siguiente script: *XXX, una vez que se reestablezca el funcionamiento de tus servicios, se realizarán los descuentos legales correspondientes; estos pueden verse reflejados en tu próxima o subsiguiente boleta.* Apóyate en el procedimiento ["DESCUENTO DE DÍAS SIN SERVICIO"](#)
- No se debe indicar al cliente presionar el botón reset del gateway, ya que pierde la configuración y requiere de visita técnica para solución.
- Si el inconveniente del cliente se soluciona al corregir la posición de las antenas, tipifica tu atención marcando con el #ANTENA

USO DE VIDEO LLAMADA

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

ANALIZA

- Revisa las actividades de “Llamada Entrante” en la vista de la CUENTA DE SERVICIO correspondiente al domicilio por el que el cliente nos contacta, poniendo atención a la “Fecha Inicio” y su “Razón”. Esto es para ver si el cliente nos ha contactado los últimos 7 días.
- Luego, revisa las Solicitudes de Servicio de Reparación “Internet” desde la vista de la CUENTA DE SERVICIO asociada a la dirección por la que el cliente nos contacta, poniendo atención a la “Fecha de Creación” y “Tipo” Internet.
 - **REITERADO**
Revisa el apartado de “Reiterados” para su atención.

NO REITERADO

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

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

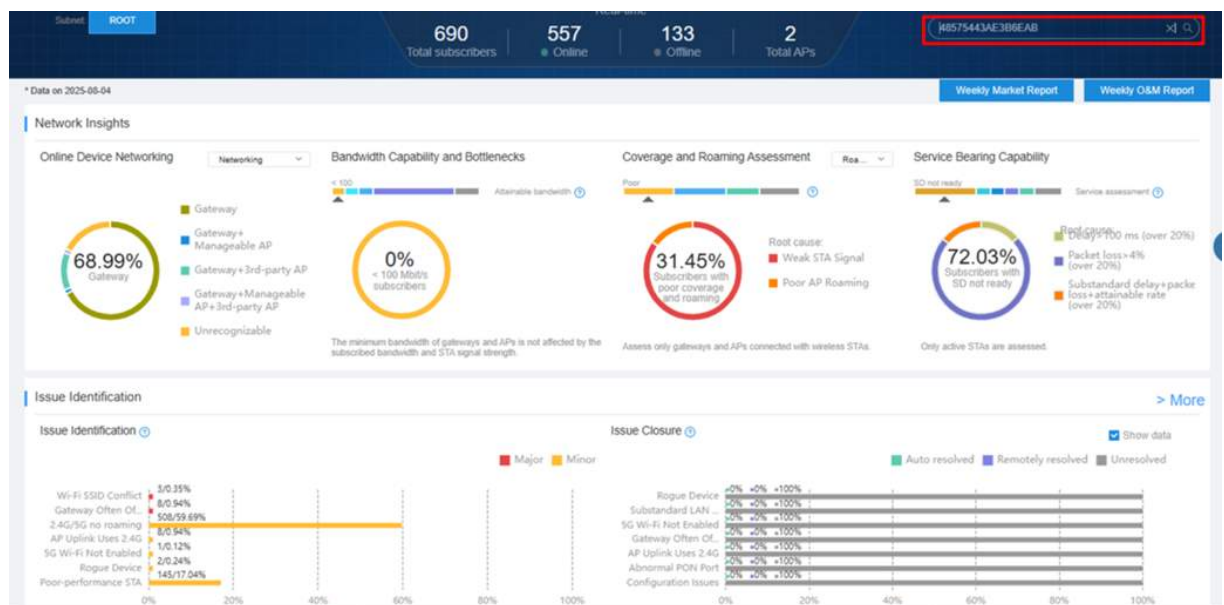
CONEXIÓN POR WIFI-ONT HUAWEI

1. Ingresa con tus credenciales a [Smart Wifi Huawei](#)

2. Ingresa a **HOME INSIGHT**

3. Para revisar el estado de la ONT de un cliente en particular, **ingresa a BEC y copia el número de MAC ONT**

4. Luego, en Smart Wifi Huawei, ingresa en el buscador el número 48575443 y copiar los últimos 8 caracteres, es decir, 4857544324C3B5B4, para ingresar haz clic en la lupa.



REVISIÓN DEL ESTADO DEL WIFI

- Verifica si la ONT tiene la versión **V5R022C00S230** de software.
 - Si tiene otra versión haz clic en botón Upgrade.
 - Si la versión del software está actualizada, continúa revisando.

Home
Home Network
Configuration and Optimization
Whitelist
Device Maintenance
Mobile App
Plug-in
Report
System
Claro_ajimenez

Location: Home > Subscriber List > 360-Degree Subscriber View > 360-Degree Gateway View

HG8145X6 (C4:E2:87:68:5C:66)

CPU Usage
Memory Usage
Uptime
Last Offline Cause
Indicator

1%
54%
29D 13H 45M 56S
Plug-in restarted
On

2025-08-07
06:57:39
Last Online Time

107.113 kbit/s
73.640 kbit/s
Real-time Uplink/Downlink Rate

2.4G 100%
5G 100%
Tx Power

Gateway Information
Internet WAN Port Information
VoIP WAN Port Information
IPTV WAN Port Information

Basic Information

Refresh
Reboot
Upgrade
Collect Logs
Export Logs
More

User-defined unique ID: --

Software version: **V5R022C00S230**

Hardware version: 1CDD.A

Model: HG8145X6

Uplink mode: GPON

Supported user-side port: GE4/FE:0

Gateway alias: --

Wi-Fi standard:

Gateway SN: 00259E-48575443AE3B6EAB

Manufacturer: Huawei Technologies Co., Ltd

Supported Wi-Fi band: Dual-band

Number of POTS ports: 1

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

Escenario	Acción
El upgrade no fue exitoso	Repetir los pasos desde el inicio.
La ONT ya no responde remotamente debido a desconexión o intervención	Agendar una visita técnica a domicilio del cliente. El técnico podría requerir realizar un Factory Reset .

2. Consulta al cliente en qué posición mantiene el equipo en su domicilio. Debes asegurar que el cliente conserve el equipo con las antenas en posición vertical.

3. En la misma vista anterior, revisa los parámetros CPU USAGE- MEMORY USAGE y UPDATE. Estos deben ser: **CPU<30%, RAM<30% y Running Time >2 días**

IMPORTANTE: Confirma con cliente si existen en la ONT conexiones alámbricas de equipos adicionales a los proporcionados por VTR, para dispositivos o red particular de cliente, como extensores, switch o routers. Si así fuera el caso, solicite a cliente desconectarlos de la ONT y apagarlos mientras se realiza el procedimiento

- Si los parámetros están ok durante los últimos 3 días, continúa en el paso 4.

- Si los parámetros no están ok, confirma con el cliente si tiene equipos propios como extensores conectados a la ont. Si es así, indica al cliente que desconecte todo equipo ajeno a CLAROVTR.

4. Revisa en Andes si el cliente tiene extensor(es) contratados con CLAROVTR. Si es así, verifica que el modelo cargado sea el Huawei OptiXstar K562e-10

5. Si son compatibles, continúa revisando, de lo contrario si tiene otro modelo de extensor, ingresa una solicitud de servicio de reparación para cambiar el modelo:

Informa al cliente que haremos un cambio de equipo sin costo. Ingresar la siguiente visita técnica_

- ACTIVO: Internet
- TIPO: Internet
- ÁREA: Reparación técnica
- SUBÁREA: Cambio Equipo por Incompatibilidad
- DESCRIPCIÓN: Cliente tiene ont Huawei con extensor XXX [modelo]

6. Revisa el estado de las bandas, las que deben estar unificadas. Para esto, ingresa a WIFI SETTINGS

- En caso de que estén separadas, ofrece al cliente unificarlas. El argumento es que teniendo el wifi en una sola banda, la conexión será estable, dado que si se encuentra lejos de la ont el dispositivo con el que se conectará automáticamente a la red 2.4 GHz, mientras que si se encuentra cerca de la ont, se conectará en la red de 5 GHz.
- Para unificarlas debes dejar el mismo nombre en ambas SSID, haciendo clic en el lápiz y modificando el campo WIFI SSID. Para guardar los cambios, finaliza presionando OK

The screenshot displays the iMaster NCE Gateway View interface. The top navigation bar includes links for Home, Home Network, Configuration and Optimization, Whitelist, Device Maintenance, Mobile App, Plug-in, Report, and System. The breadcrumb trail shows the path: Location: Home > Subscriber List > 360-Degree Subscriber View > 360-Degree Gateway View.

The main content area features a gateway icon and the identifier **HG8145X6 (C4:E2:87:68:5C:66)**. Below this, a table provides status information:

CPU Usage	Memory Usage	Uptime	Last Offline Cause	Indicator
28%	54%	29D 13H 49M 53S	Plug-in restarted	On

Additional status indicators include: 2025-08-07 06:57:39 (Last Online Time), 48.896 kbit/s (Real-time Uplink/Downlink Rate), and 2.652 Mbit/s (Real-time Uplink/Downlink Rate). The Tx Power is shown as 2.4G 100% and 5G 100%.

The interface also includes a section for Gateway Information, with tabs for Internet WAN Port Information, VoIP WAN Port Information, and IPTV WAN Port Information. The Basic Information tab is active, showing the User-defined unique ID as -- and the Software version as V5R022C00S230. Action buttons for Refresh, Reboot, Upgrade, Collect Logs, Export Logs, and More are available.

REVISIÓN DE NIVELES

1. Confirma que esté conectado a la red wifi correcta. Para ver cuál es el nombre de la red, en HUAWEI aparece como **WIFI SSID**.

Location: Home > Subscriber List > 360-Degree Subscriber View > Wi-Fi Settings

Basic Settings | Advanced Settings

Steering sensitivity: ☐ Low ☒ Medium ☐ High [Apply](#)

Select: Home Network [Refresh](#) [Create SSID](#)

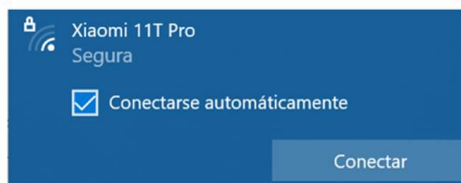
Index	Wi-Fi SSID	Status	Frequency Band	Service Status	Authentication Mode	Security Configuration	Hide Wi-Fi	Operation
1	HUAWEI-2.4G-YCgj	Active	2.4G	Provisioned	WPA/WPA2 Pre-Shared Key	Configured	No	Stop Edit
5	HUAWEI-5G-YCgj	Active	5G	Provisioned	WPA/WPA2 Pre-Shared Key	Configured	No	Stop Edit

Total records: 2 15/page [1](#) [2](#)

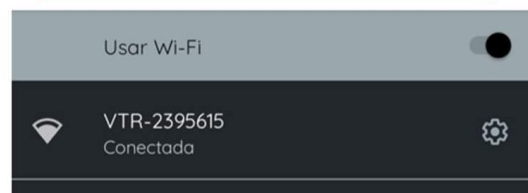
¿Cómo ver a qué SSID está conectado el cliente?

IMPORTANTE: Si el cliente indica que no se puede conectar, informa que la contraseña aparece en la base del módem. Si necesita modificar la contraseña, apóyate en la publicación [CLAVE WIFI](#)

PC

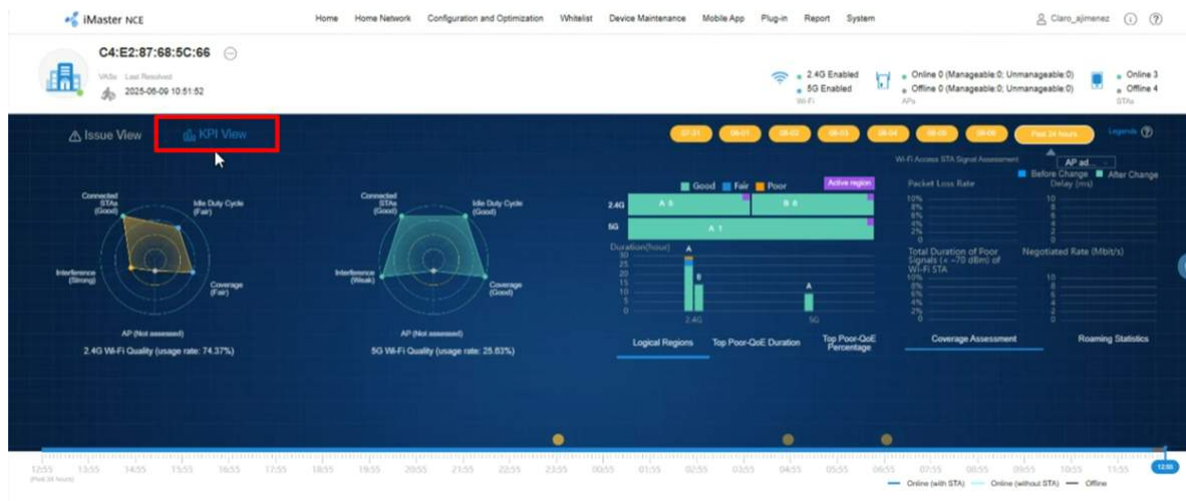


Celular

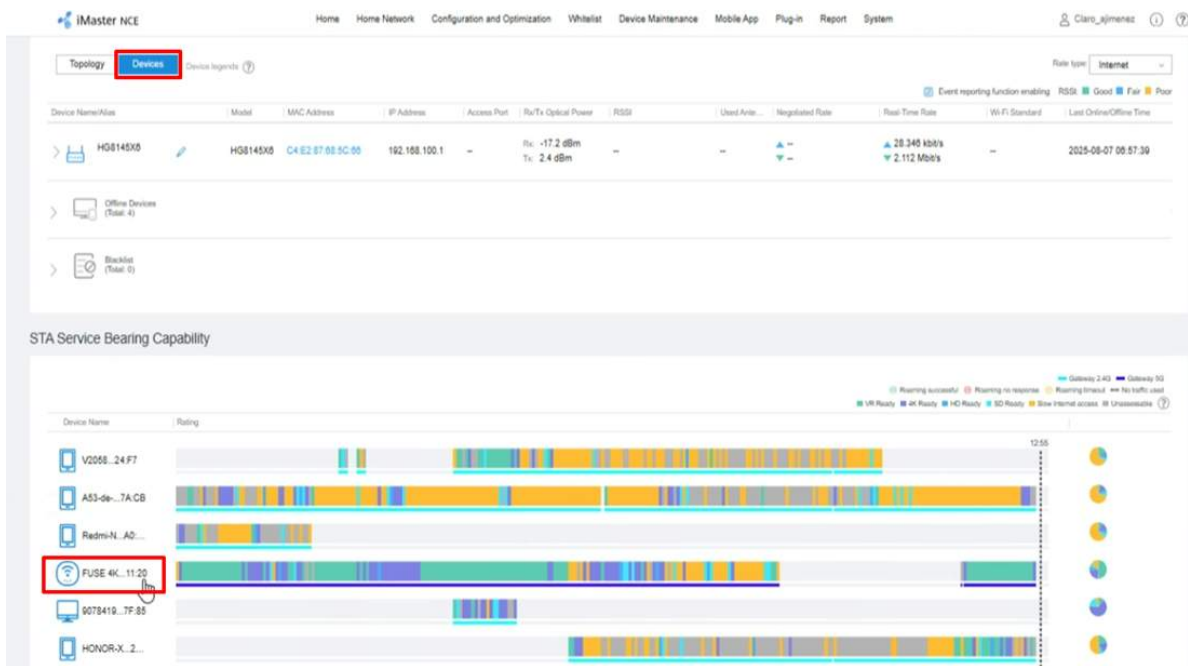


2. Una vez asegurada la conexión a la red wifi correcta, verifica con el cliente con qué o cuáles dispositivos tiene inconvenientes de conexión.

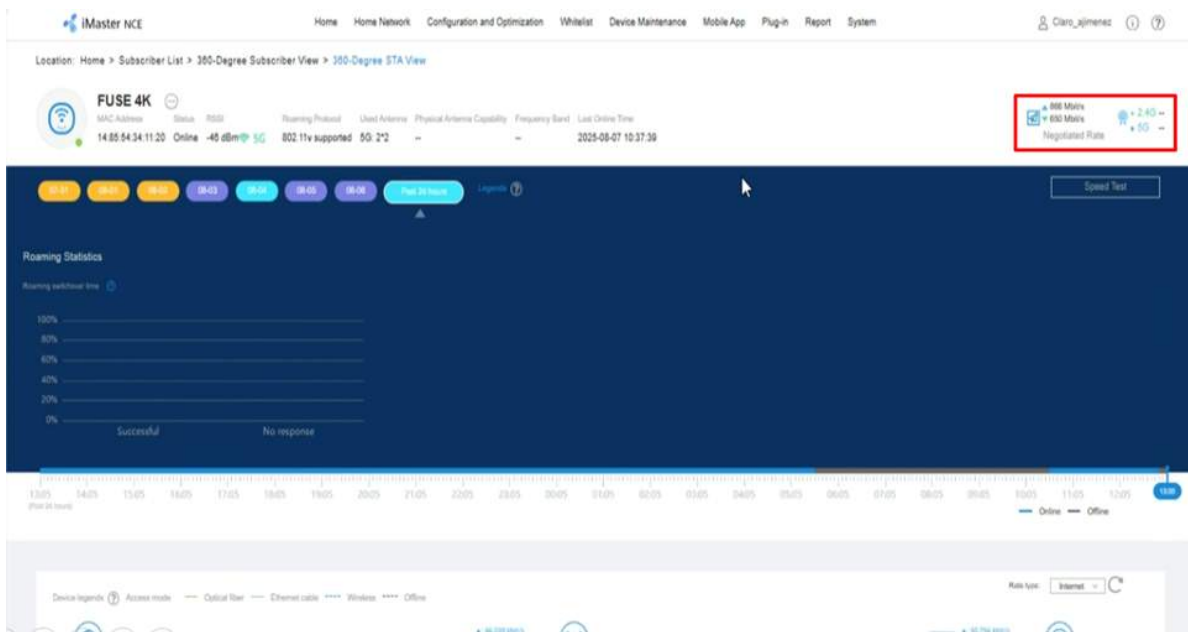
Para esto, vuelve atrás e ingresa a la pestaña **KPI VIEWS**



Desliza tu pantalla hasta llegar a los equipos conectados a la ONT (debes estar situado en la pestaña DEVICES). Luego, desde la columna DEVICES NAME, selecciona el equipo del cliente; en este caso de ejemplo seleccionamos FUSE 4K



3. Con el o los equipos que presentan inconvenientes wifi, revisa la velocidad, en el campo **NEGOTIATED RATE**



VELOCIDAD MENOR A 25 MBPS

a) Revisa el parámetro de cobertura (RSSI) del dispositivo con dificultad. En la misma pantalla revisa el valor

RSSI MENOR A -80

Realiza un reset wifi, (hacer clic en el botón pausa, esperar 5 segundos y volver a presionar mismo botón); Luego actualiza la página y revisa si los niveles del RSSI cambiaron.

Mantiene RSSI MENOR A -80

Ofrece al cliente un extensor, explicando que su inconveniente se debe a un problema de cobertura. El extensor tiene un costo mensual de \$2990, pero en este caso, ofrécelo con un 50% descuento para siempre (\$1490), sin costo de instalación.

Si el cliente no acepta la instalación de un extensor, debes ingresar una visita a terreno con subárea CLIENTE INSISTE, indicando hasta qué revisión llegaste.

Mejora RSSI MEJORA MAYOR A -80

Solicita al cliente hacer un reinicio de su(s) dispositivo(s) con el que presenta inconveniente(s). Si el cliente después de esta acción sigue experimentando los mismos inconvenientes, indica que el sistema muestra que los niveles de velocidad de encuentran correctos.

VELOCIDAD MAYOR A 25 MBPS

a) Solicita al cliente el reinicio del dispositivo afectado y valida si el cliente mantiene el o los inconvenientes.

b) Solicita a cliente que reinicie sus dispositivos; si el inconveniente continúa, indica probar con otro dispositivo debido a que el servicio VTR está funcionando normalmente.

VERIFICACIONES DEL ENTORNO EN EL DOMICILIO —

1. Solicita al cliente conectarse por video llamada para revisar el estado del cable de la fibra y que todas las conexiones estén en buen estado.
2. Otra verificación visual que debes hacer es verificar que tipo de mobiliario e infraestructura que existe cercana a la ONT. Si el cliente no le parece hacer esta revisión, puedes solicitar que indique algunos aspectos importantes que son los que diluyen la señal wifi
3. También verifica con video llamada la distancia desde que se percibe la intermitencia o interferencia del wifi, tomando la distancia desde donde está la ONT o el extensor VTR (este último si aplica).

ONT DISTANCIA MAYOR A 6 PASOS -> Indicar a cliente que debe ir un técnico para hacer el cambio de ubicación de la ONT

ONT DISTANCIA MENOR A 6 PASOS -> Informa que es un inconveniente del dispositivo, ya que los parámetros se encuentran correctos

EXTENSOR DISTANCIA MAYOR A 6 PASOS -> Indica a cliente que es necesario enviar un nuevo extensor, dado que, por las dimensiones, la señal wifi experimenta una degradación.

EXTENSOR DISTANCIA MENOR A 6 PASOS -> Informa que es un inconveniente del dispositivo, ya que los parámetros se encuentran correctos

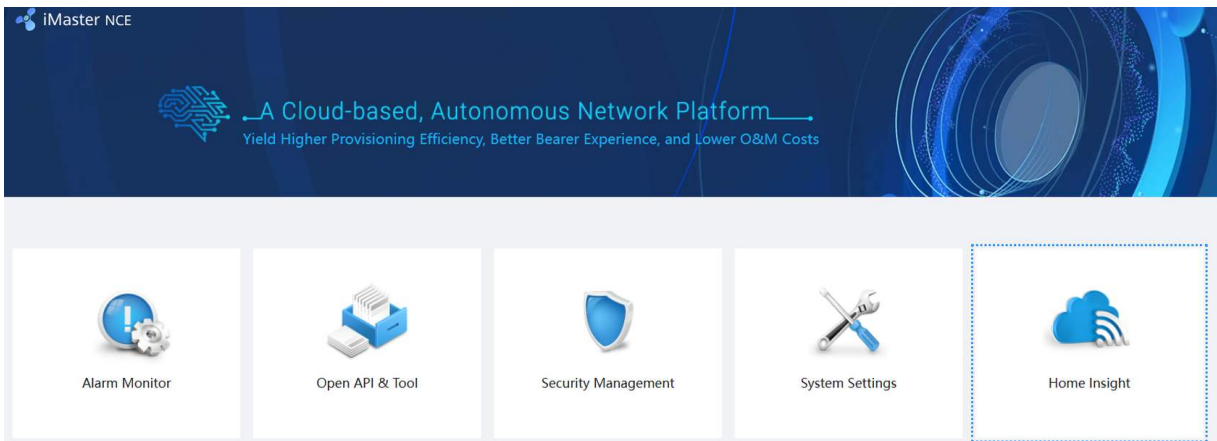


EXTENSOR HUAWEI K562E-10

PASO 1

Ingresa a Smartwifi (con tu usuario y contraseña proporcionado para uso personal e intransferible) y verifica si se observa un extensor (AP) conectado a la ONT del cliente.

Step 2



1.1 Selecciona **Home Insight**

Step 3



1.2 En la pantalla superior, posíciónate sobre **“Home Network”** y selecciona **“Subscriber List”**

Step 4

Subscriber List

Subnet: ROOT

 Selected Today ×

Assessed on :

Today Yesterday 09-07 09-06 09-05 09-04 09-03 09-02

User-defined Unique ID

Broadband Account

Gateway SN

PON SN

Gateway MAC Address

Gateway Alias

Gateway Label

LOID

Subscriber Name

All

Yes

No

User-defined Unique ID

Search





1.3 En la pantalla de búsqueda de suscriptores, donde dice **“User-defined unique ID”**, selecciona **Gateway SN**.

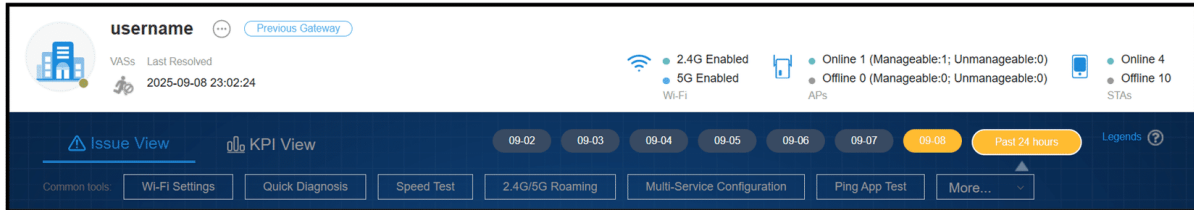
Step 5

Gateway SN	▼	Search	🔍	?
------------	---	--------	---	---

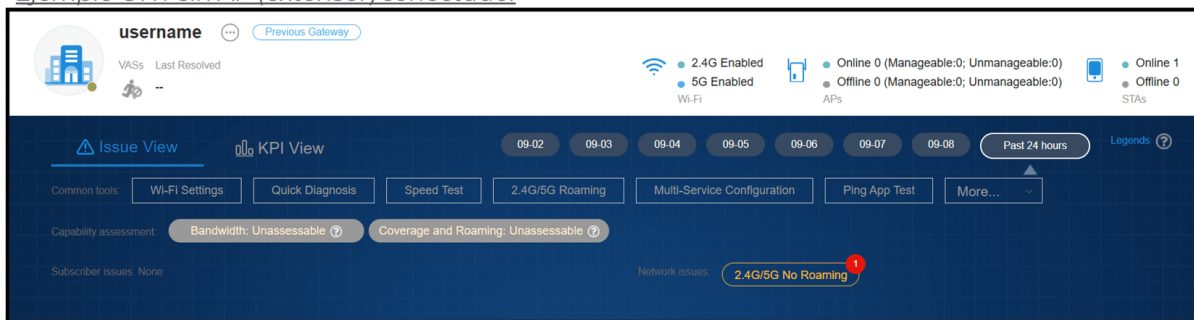
Al seleccionar la opción indicada, se visualizará de la siguiente forma:

Step 6

Ejemplo ONT con AP (extensor) conectado



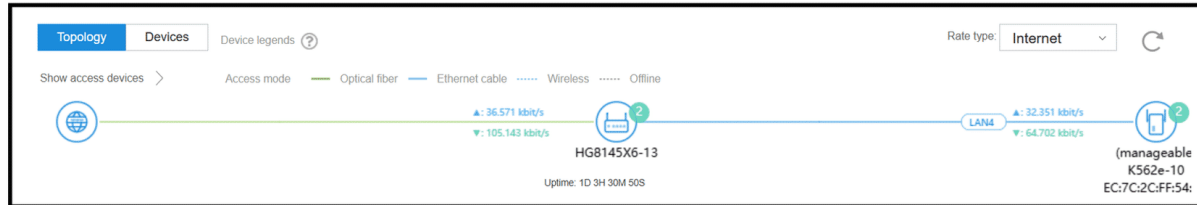
Ejemplo ONT sin AP (extensor) conectado.



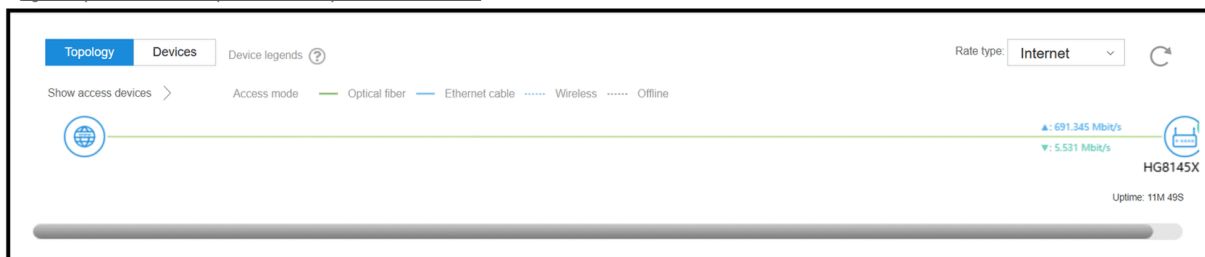
- Digita el SN de la ONT que requieres consulta. Recuerda que en BEC puedes obtener esta información.
- Da clic en la lupa, y entrarás la vista general de servicio la ONT consultada. Se abrirá la pantalla del suscriptor ("vista 460").
- En la vista superior de la pantalla, podrás observar de manera simple si se encuentra conectado algún extensor (AP) o STA (dispositivos del cliente) al Gateway consultado.
- Sobre la palabra AP's, aparece en verde la cantidad online y en gris la cantidad offline.

Step 7

Ejemplo con AP (extensor) conectado



Ejemplo sin AP (extensor) conectado



- Otra forma de verificar si hay algún AP (extensor) conectado, es dando click en “KPI view”, en la misma pantalla con la vista 360 del suscriptor.
- Al bajar por la pantalla, en la sección “Topology”, podrás ver si hay algún AP conectado.

Step 8

NOTA



- Si en BEC el extensor aparece con los servicios activos, puedes realizar la consulta en smartwifi directo con los datos del extensor.
- En la pantalla superior, posicónate sobre "Home Network" y selecciona "AP List"

AP List

Subnet: ROOT

Selected

AP model : All

AP software version : All

User-defined Unique ID

User-defined Unique ID

Gateway MAC Address

Gateway SN

Gateway Alias

Subscriber Broadband Account

Subscriber LOID

AP MAC Address

AP SN

AP Alias

Search

Subscriber L...	Subnet Name	Subnet Path	AP.
	ROOT	/ROOT	--
	LABORATO...	/ROOT/LAB...	--
	ROOT	/ROOT	--
	ROOT	/ROOT	--
	ROOT	/ROOT	--

En la pantalla de búsqueda de extensor, donde dice “User-defined unique ID”, selecciona AP SN y digita el SN del extensor que visualizas en BEC. Da clic en la lupa, y entrarás la vista de servicio del extensor.

PASO 2

Paso 2.1 Extensor Conectado

1. Si aparece un extensor (AP) conectado a la ONT del cliente, identifica si el extensor marca alguna alerta de conectividad o se encuentra ok.

En la vista **“topology”**, si la línea que une la ONT con el extensor es azul, entonces se encuentra funcionando de manera correcta.([Ver Imagen](#))

Al dar clic en el extensor, accederás al estado de servicio, donde se indica en detalle la condición actual del AP.

- Ejemplo AP está conectado por cable (ethernet). ([Ver Imagen](#))
- Ejemplo AP está conectado por wifi (Wireless) ([Ver Imagen](#))

2. Revisa **los dispositivos del cliente** que puedan estar conectados al extensor (AP)

En la misma vista **"TOPOLOGY"**, en el borde del esquema del extensor, se observa la cantidad de dispositivos conectados al extensor. En el ejemplo anterior, el extensor tiene 3 dispositivos conectados. ([Ver Imagen](#))

3. Si algún dispositivo presenta inconvenientes, revisa el parámetro de velocidad del equipo.

En la misma vista **"TOPOLOGY"**, **a la izquierda del AP**, visualizarás los parámetros de velocidad. De igual forma, si requieres mayor detalle, al posicionarte sobre el AP, se muestran extendidos los parámetros del AP

- Ejemplo AP conectado por cable ethernet (línea de conexión entre ONT y AP es azul continua) ([Ver Imagen](#))
- Ejemplo AP conectado por wi-fi (línea de conexión entre ONT y AP es azul discontinua) ([Ver Imagen](#))

El valor de TxRate se debe dividir en 100. Ejemplo: $\text{TxRate} = 650000 / 1000 = 650\text{Mbps}$

a. VELOCIDAD MAYOR A 25 MBPS (TX RATE MAYOR A 25.000) →Solicitar reinicio del dispositivo y valida con el cliente si se soluciona inconveniente.

i. SOLUCIONA: Finaliza tu atención y tipifica en Andes

ii. NO SOLUCIONA: Solicita a cliente que reinicie sus dispositivos; si el inconveniente continúa, indica probar con otro dispositivo debido a que el servicio está funcionando normalmente.

b. VELOCIDAD MENOR A 25 MBPS (TX RATE MENOR A 25.000) →Revisa el parámetro de cobertura (RSSI) del dispositivo.

En la vista "devices", verifica el RSSI del extensor. ([Ver Imagen](#))

i. RSSI MAYOR A -80: Solicita a cliente que reinicie sus dispositivos; si el inconveniente continúa, indica probar con otro dispositivo debido a que el servicio está funcionando normalmente.

ii. RSSI MENOR A -80: Solicita al cliente realizar reinicio eléctrico del extensor (desconectar y conectar nuevamente a corriente eléctrica).

Esperar hasta 3 minutos posterior al reinicio del equipo.

Actualiza pantalla de smartwifi y revisar nuevamente los niveles de RSSI del dispositivo.

iii. NIVELES SE MANTIENEN MENOR A -80: Explica al cliente que es necesario que se acerque al equipo o bien contrate un nuevo extensor.

Nota: De ser necesario, puedes ofrecer extensor con instalación gratis y mensualidad 50%.

- **Cliente acepta extensor:** Puedes apoyarte en el ingreso con la publicación Delivery - Auto Instalación
- **Cliente no acepta extensor:** Ingresa una visita técnica de subárea 7 PASOS OK, INSISTE VISITA, indicando hasta qué revisión llegaste.

iv. NIVELES MEJORAN A MAYOR A -80: Explica que los parámetros se encuentran dentro del rango óptimo y que el inconveniente puede deberse al equipo que está intentando conectar.

- **CLIENTE ACEPTA ->** Finaliza tu atención y tipifica en Andes
- **CLIENTE NO ACEPTA ->** Ingresa una visita técnica de subárea 7 PASOS OK, INSISTE VISITA, indicando hasta qué revisión llegaste

Paso 2.2 Extensor Desconectado

1. Si no aparece un extensor (AP) conectado a la ONT.

Ejemplo AP (extensor que en algún momento se conectó a la ONT, pero está offline). ([Ver Imagen](#))

2. Preguntar al cliente si el equipo tiene luz frontal encendida.

3. Luz apagada → Solicitar al cliente al cliente revisar la conexión eléctrica (cable de alimentación con red eléctrica). Sugiere desconectar y volver a conectar.

Esperar hasta 3 minutos posterior al reset eléctrico y preguntar al cliente si se encendió una luz en el extensor

a. LUZ SE MANTIENE APAGADA -> Ingresa una visita técnica de subárea PROB. COBERTURA/ CONECTIV. WIFI, indicando hasta qué revisión llegaste

b. LUZ ENCIENDE -> Actualizar smartwifi y validar si el extensor aparece conectado.

c. EXTENSOR DESCONECTADO: Ingresa una visita técnica de subárea PROB. COBERTURA/ CONECTIV. WIFI, indicando hasta qué revisión llegaste

d, EXTENSOR CONECTADO: Valida si el inconveniente fue resuelto.

- **i. SOLUCIONA:** Finaliza tu atención y tipifica en Andes
- **ii. NO SOLUCIONA:** Dirígete a la sección EXTENSOR CONECTAD

4. **LUZ ENCENDIDA ->** Preguntar al cliente tipo de conexión que utiliza entre la ONT y Extensor. De igual forma, tu puedes verificar el tipo de conexión del cliente.

Ejemplo AP conectado por cable ethernet (línea de conexión entre ONT y AP es azul continua) ([Ver Imagen](#))

Ejemplo AP conectado por wi-fi (línea de conexión entre ONT y AP es azul discontinua) ([Ver Imagen](#))

a. Conexión por wifi -> Solicitar al cliente acercar Extensor al equipo principal (ONT). Volver a revisar si el extensor aparece conectado o desconectado en smartwifi.

- EXTENSOR DESCONECTADO

- Pide al cliente que presione el botón WPS primero en la ONT (por 8 segundos) y luego en el Extensor (por 8 segundos).
- Luego valida con el cliente si el inconveniente se solucionó
- Si cliente confirma que persiste el inconveniente, ingresa una visita técnica de subárea PROB. COBERTURA/ CONECTIV. WIFI, indicando hasta qué revisión llegaste

- EXTENSOR CONECTADO

- Dirígete a la sección EXTENSOR CONECTADO, es decir, vuelve al paso 2.1.
- SOLUCIONA: Finaliza tu atención y tipifica en Andes
- NO SOLUCIONA: Vuelve a revisar si el extensor aparece conectado a la ONT.

b. Conexión por cable ethernet -> Solicitar al cliente revisar la correcta conexión del cable entre Extensor y ONT, incluyendo el conector plástico del cable ethernet que debe estar en buenas condiciones.

- - CONEXIONES EN BUEN ESTADO -> Actualiza pantalla smartwifi y valida si el extensor aparece conectado.
 - EXTENSOR CONECTADO: Valida con cliente si el inconveniente fue resuelto
 - SOLUCIONA: Finaliza tu atención y tipifica en Andes

- NO SOLUCIONA: Si persiste, dirígete a la sección EXTENSOR CONECTADO, es decir, vuelve al paso 2.1.

EXTENSOR DESCONECTADO: Ingresa la reparación técnica de tipo Prob. Cobertura/conectiv. Wifi, dejando en la observación: EXTENSOR OFFLINE.

CONEXIONES EN MAL ESTADO -> Ingresa la reparación técnica de tipo Prob. Cobertura/conectiv. Wifi, dejando en la observación: CABLE UTP DAÑADO



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



Completa la lección, antes de continuar.

PROCEDIMIENTO TV



CONTEXTO

Este procedimiento aplica para todos los casos en que el cliente indique tener inconvenientes con su servicio de TV, ya sea digital o análogo, por ej: Sin señal, Pantalla en negro, control remoto, d-box no enciende, pixeleo, sin audio, subtítulos, VTR+, Replay, etc.

RECUERDA UTILIZAR LA VIDEO LLAMADA A TRAVÉS DE VSIGHT EN TODAS LAS REVISIONES DONDE APLIQUE

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	VERIFICA PRECONDICIONES	INDAGA
• Esta atención se puede dar a Titular o usuario. En caso que debas modificar el PIN de compras, debes validar la titularidad AQUÍ • 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 servicio. • Si el cliente ingresó su Rut en IVR no volver a solicitarlo a menos que la solicitud lo requiera, por ej: entregar PIN. • Antes de ingresar una solicitud de servicio de reparación técnica, debes volver a chequear que el cliente no tenga una dificultad de servicio detectada (falla masiva). • En caso de reagendar, no elimines el comentario previo. Debes mantener toda la información para la información de operaciones. • En casos de visitas técnicas, indicar al cliente que los trabajos en su domicilio pueden demorar hasta 1 hora y media si tiene red HFC y hasta 3 horas si tiene red FTTH, si no sabes como ver el tipo de red del cliente puedes revisar VER TIPO DE RED FTTH O HFC • Antes de ingresar una solicitud de servicio de reparación, valida si en PRODUCTOS INSTALADOS aparece el botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA en VERDE. ◦ <u>Si es así</u>, realiza un cambio de tecnología, revisando la publicación Cambio de Tecnología a Fibra Óptica. ◦ <u>Si no tiene el botón habilitado</u>, ingresa una reparación técnica según lo que indique el procedimiento		

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	VERIFICA PRECONDICIONES	INDAGA
1.Cuál es la dirección donde está instalado el servicio.		

2. Que el servicio esté activo y no suspendido.
3. Se encuentra en su domicilio para realizar pruebas.
- 4.Cuál es el plan contratado por el cliente.
5. Confirma Números de contacto y mail del titular.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

VERIFICA PRECONDICIONES

INDAGA

Realiza preguntas para entender el inconveniente del cliente:

- ¿Es el único servicio afectado?
- ¿Qué tipo de inconvenientes presenta el servicio?
- ¿Cuántos televisores tiene habilitados con Dbox?
- ¿Le ocurre en todas las TV del domicilio?
- ¿Lo que le ocurre es en todos los canales o sólo algunos en particular?
- ¿Cuáles son los canales afectados?
- ¿Qué aparece en la pantalla del televisor?

Mantén informado al cliente sobre las gestiones y revisiones a realizar. Hazlo a través del siguiente script:

Sr(a) XXX, revisaremos primero aspectos básicos de su servicio, como estado comercial, verificaremos si hay incidencias o trabajos en su sector que puedan estar interfiriendo en su servicio y de ser necesario le pediremos hacer algunas revisiones.

GESTIONA

A continuación reforzaremos algunas gestiones que se pueden realiza:

CONTROL REMOTO NO FUNCIONA EN EL D-BOX —

Explica al cliente las revisiones a realizar a través del siguiente script:

Sr(a) XXX, para asegurar el correcto funcionamiento de su control remoto, haremos algunas pruebas y configuraremos correctamente.

2.1- Verificar el estado de las pilas presionando el botón CBL o D-box ([Ver Imagen](#))

2.2- Si encienden todas las luces de la fila o no enciende ninguna, se debe indicar que el inconveniente corresponde a pilas agotadas. ([Ver Imagen](#))

2.3- Si el cliente confirma que las pilas están ok, pero continúa con el inconveniente, se debe ingresar un envío de control remoto por delivery. Para revisar el procedimiento de Clave pincha [AQUÍ](#).

2.4- Si al hacer la prueba inicial sólo enciende la luz del botón D-box o CBL, se debe pedir al cliente presionar el Botón "Power". ([Ver imagen](#))

2.5- Verificar que el d-box esté encendido y que pueda cambiar de Canal. Si esto no es posible, se debe ofrecer el envío de un nuevo control remoto vía delivery. Para revisar el procedimiento de Clave pincha [AQUÍ](#)

2.6- Recuerda de siempre debes ofrecer al cliente revisar y apoyarse con el material de ayuda desde la pagina de CENTRO DE AYUDA ON LINE, para este caso puedes compartir el siguiente LINK:

<https://vtr.com/new-control-remoto>

2.7- Tipifica

Atención técnica → TV - dBox HD, Pro y SD → Control remoto (precio, func)

Incluir en la observación: "...Control remoto no funciona en la TV..."

SIN AUDIO —

Informar al cliente las gestiones y revisiones a realizar a través del siguiente script:

Sr(a) XXX, para solucionar su caso, haremos revisión de la conexiones en su domicilio, aseguraremos la configuración correcta de su d-box, su control remoto, y de ser necesario enviáramos un técnico a su casa.

7.1- Preguntar al cliente si el inconveniente es en 1 o varios canales

Sin Audio - Un Canal:

7.2- Pedir al cliente asegurar que las conexiones en el D-box y la TV estén correctas. ([Ver Imagen](#))

7.3- Si las conexiones están OK, pedir al cliente que Ingrese al Menú del D-box y seleccione audio primario. Se debe Informar al cliente que este cambio aplicará para todos los canales.

La ruta para acceder desde el menú es la siguiente:

Menú > Opciones > Otras Opciones > Idioma / Lenguaje > Audio > Primario

La otra opción de ingreso es presionar 2 veces el botón MENÚ

7.4- Informa al cliente:

"Sr(a) XXX, como parte de las revisiones y pruebas del idioma del contenido que está viendo, esta configuración aplicará para todos los canales y contenidos, si desea modificarla nuevamente, puede hacerlo a través del menú de su D-box"

7.5- Si el inconveniente persiste, 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, ingresa una reparación técnica del tipo SEÑAL DEFICIENTE. Recuerda incluir en la observación "Sin audio"

7.6- Tipifica

Atención técnica → TV - dBox HD, Pro y SD → Probl imag pant negro/pixeleo

Incluir en la observación: "...Sin audio un canal..."

Sin Audio - Varios Canales:

7.1- Pedir al cliente revisar que el volumen del D-box y TV estén altos (descartar que en alguno esté en mute o volumen 0)

7.2- Pedir al cliente asegurar que las conexiones en el D-box y la TV estén correctas. ([Ver Imagen](#))

7.3- Si las conexiones están OK, pedir al cliente que Ingrese al Menú del D-box y seleccione audio primario. Se debe Informar al cliente que este cambio aplicará para todos los canales.

La ruta para acceder desde el menú es la siguiente:

Menú > Opciones > Otras Opciones à Idioma / Lenguaje > Audio > Primario . ([Ver Imagen](#))

7.4- Informar al cliente

Sr(a) XXX, como parte de las revisiones y pruebas del idioma del contenido que está viendo, esta configuración aplicará para todos los canales y contenidos, si desea modificarla nuevamente, puede hacerlo a través del menú de su D-box.

7.5- Dentro de la configuración de TV, indicar al cliente dejar MTS o SAP desactivados

7.6- Si el inconveniente persiste, revisar si corresponde a compatibilidad del TV.

Ingresar a Menú oculto a través del control remoto del D-box para modificar a L-PCN. Esto aplica para TV conectados a Dbox a través de cable HDMI de las siguientes marcas: BGH / MASTER-D / TCL / AOC (Algunos modelos) / IRT (Algunos modelos) / HAIER / GLC / VISION / RECCO

*Si el TV del cliente no corresponde a estas marcas y/o modelos, continuar con el paso 7.8

Pasos a seguir:

a) Con el dbox encendido, presionar en el control remoto de VTR de forma secuencial: CBL (o DBOX) > POWER > MENÚ > MENÚ

Con esto se accede a la configuración de usuarios ("User Settings") ([Ver imagen](#))

b) Con las flechas del control VTR bajar a la opción "Additional HDMI Settings", luego oprimir botón "OK". ([Ver imagen](#))

c) Al Ingresar al Sub-Menú "Additional HDMI Settings" se debe bajar con las flechas a "Audio Output" y cambiar a la opción "L-PCM" con las flechas hacia el lado derecho. ([Ver imagen](#))

d) Presionar POWER para salir del menú y el dbox quedará apagado. ([Ver imagen](#))

e) Encender el dbox oprimiendo las teclas: CBL + POWER ([Ver imagen](#))

7.7- Si todo lo anterior, no solucionó el inconveniente, 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, ingresa una reparación técnica del tipo SEÑAL DEFICIENTE. Recuerda incluir en la observación "Sin audio, varios canales" . ([Ver Imagen](#))

7.8- Agendar en coordinación con el cliente. Guíate por la publicación de REPARACIONES TÉCNICAS

7.9- Tipifica

Atención técnica → TV - dBox HD, Pro y SD → Probl imag pant negro/pixeleo

Incluir en la observación: "...Sin audio..."

PIXELEO

Informa al cliente de las revisiones y gestiones a realizar a través del siguiente script:

Sr(a) XXX haremos revisión de las conexiones de su servicio y si es necesario enviaremos un técnico a su casa.

15.1- Pedir al cliente revisar que las conexiones en el D-box y hacia la TV estén correctas. ([Ver Imagen](#))

15.2- Si el inconveniente persiste, 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, ingresa una reparación técnica del tipo SEÑAL DEFICIENTE.

15.3- Tipifica

Atención técnica→TV - dBox HD, Pro y SD→Probl imag pant negro/pixeleo

Incluir en la observación: "...Pixeleo..."

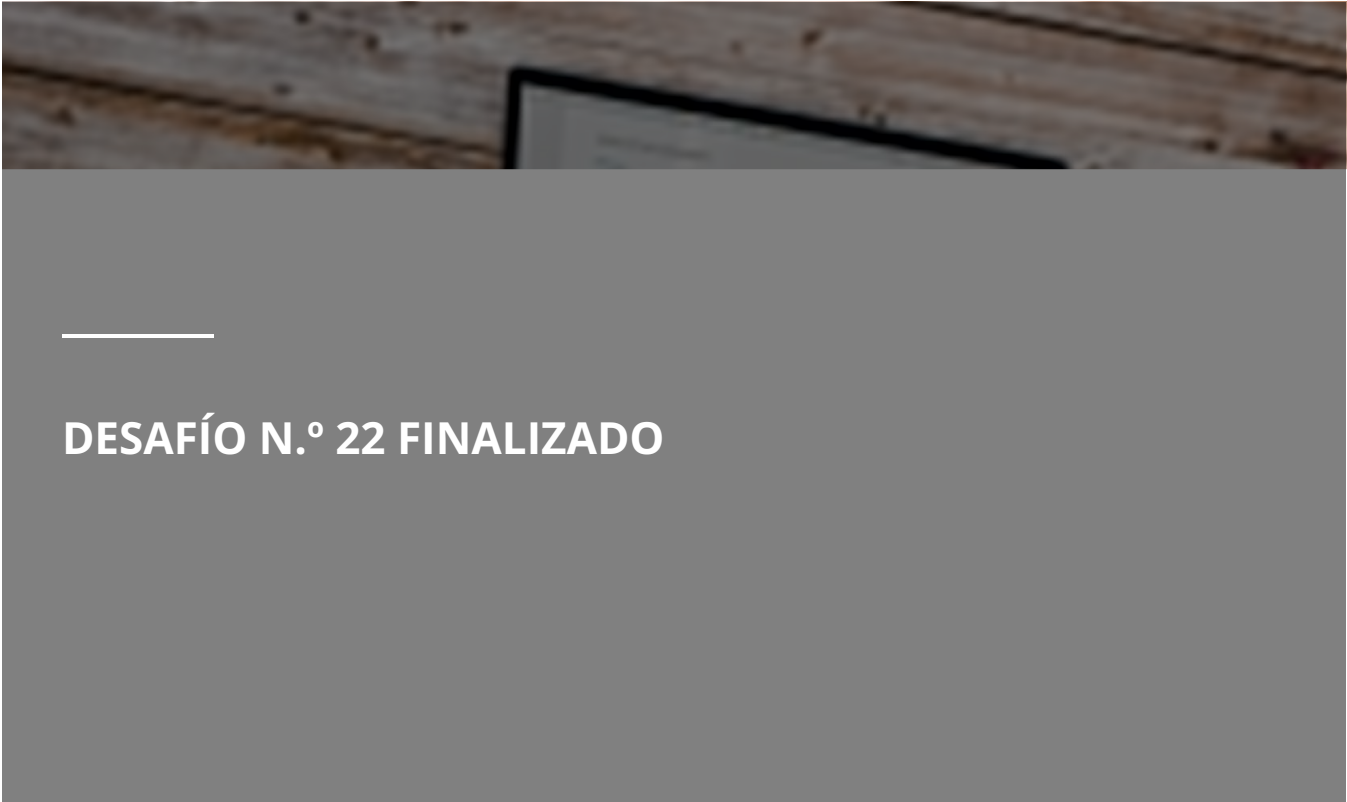


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 22 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
22!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR