

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°06 - BBOO Reclamo



ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición **podrían sufrir actualizaciones durante el periodo que lo estés realizando**, por lo que es importante que siempre revises CLAVE.

DESDE EL 16 AL 29 DE MARZO 2026



TÉRMINO DE PROMOCIÓN FIJO



PLATAFORMA HOGAR 105



ACTIVIDAD

≡ INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC

≡ INCONVENIENTES CON TELEVISIÓN SMART

≡ APAGADO DE NODOS

≡ INGRESO DE TICKET

≡ DESAFÍO TERMINADO

TÉRMINO DE PROMOCIÓN FIJO



PROCEDIMIENTO

Detallar cómo atender a clientes que reporten un aumento en el valor de su boleta debido al término de un descuento o promoción.

ALCANCE

- Aplica para clientes con **servicios fijos**.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

	CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE EL TÉRMINO DE PROMOCIÓN FIJO
¿A quién se brinda esta atención?	Titular o Tercero usuario del servicio.
¿Aplica validación de identidad?	No aplica validación de identidad

GESTIÓN

EJECUTIVO FRONT

1. Una vez confirmado, según el procedimiento de **EXPLICACIÓN DE BOLETA**, que al cliente se le terminó un descuento, verifica si tiene aplicado un nuevo descuento por un monto menor o si ya no cuenta con ningún beneficio vigente:

1.1. Si el cliente **tiene aplicado un nuevo descuento por un monto menor**, revisa en Andes, en el apartado Siguiendo Mejor Acción (SMA), la campaña a la que está afecto donde se detalla la aplicación de este nuevo beneficio. Informa al cliente esto mediante el siguiente script:

Sr(a). XXX, déjeme informarle que usted tenía un descuento de \$X mensuales por X meses, el cual estuvo vigente hasta su boleta anterior. Pero, gracias a su preferencia y fidelidad, le hemos otorgado un nuevo descuento de \$X mensuales por X meses. Este nuevo beneficio ya se encuentra aplicado en su boleta y no necesita realizar ninguna gestión adicional.

- a. Si el cliente **queda conforme con la explicación**, finaliza la atención.
- b. Si el cliente **no queda conforme con la explicación**, ofrécele realizar un downgrade de plan según lo indicado en el procedimiento **ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO** apartado Cliente busca un plan más económico que el actual.

- Si el cliente **acepta realizar un downgrade de plan**, dévalo a la plataforma de Soporte Diferido por medio de la WEB DE ESCALAMIENTO. Infórmale que será atendido por nuestro equipo especialista dentro un plazo máximo de 1 día hábil, apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXX, le informo que su solicitud de XXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado (a) para continuar con la gestión.

CLARO: http://172.17.102.170/diferido_comercial_claro

VTR: http://172.17.102.170/diferido_comercial/

- Si el cliente **no acepta realizar un downgrade de plan y manifiesta intención de término**, continúa la atención según el procedimiento BAJA DE SERVICIO apartado Desconexión Servicios Principales.

1.2. Si el cliente **no tiene ningún nuevo descuento cargado**, informa que el descuento que tenía ya caducó y debido a ello se le cobra el valor normal del servicio contratado. Apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXX, efectivamente usted tuvo un descuento de \$X mensuales por X meses, el cual estuvo vigente hasta su boleta anterior y por eso ahora su boleta muestra el valor real de la promoción contratada.

- a. Si el cliente **queda conforme con la explicación**, finaliza la atención.
- b. Si el cliente **no queda conforme con la explicación**, ofrécele realizar un downgrade de plan según lo indicado en el procedimiento **ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN** apartado Cliente busca un plan más económico que el actual.

- Si el cliente **acepta realizar un downgrade de plan, dévalo a la plataforma de Soporte Diferido** por medio de la **WEB DE ESCALAMIENTO**. Infórmale que será atendido por nuestro equipo especialista dentro un plazo máximo de 1 día hábil, apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXX, le informo que su solicitud de XXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado (a) para continuar con la gestión.

CLARO: http://172.17.102.170/diferido_comercial_claro

VTR: http://172.17.102.170/diferido_comercial/

- Si el cliente **no acepta realizar un downgrade de plan y manifiesta intención de término**, continúa la atención según el procedimiento BAJA DE SERVICIO apartado Desconexión Servicios Principales.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PLATAFORMA HOGAR 105



PROCEDIMIENTO

ALCANCE:

Aplica exclusivamente para los ejecutivos de la Plataforma 105 Hogar

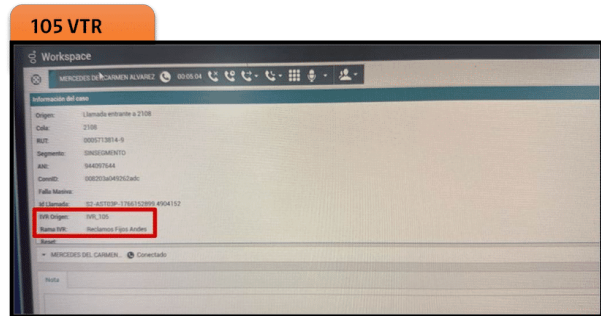
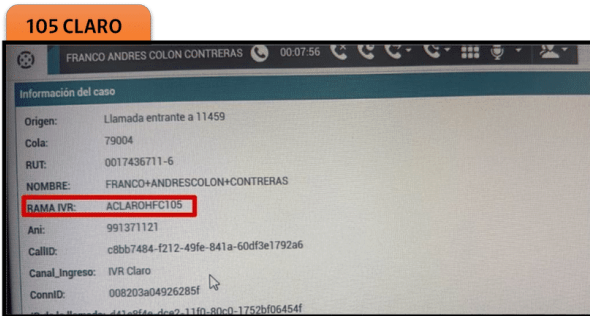
CONSIDERACIONES IMPORTANTES

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE LA PLATAFORMA 105

¿A quién se brinda esta atención?	Titular o tercero usuario del servicio.
¿Aplica validación de identidad?	No aplica.
Sobre el ingreso del reclamo	- Debes ingresar el reclamo si el cliente manifiesta explícitamente una insatisfacción o disconformidad. Si el cliente realiza una consulta (ejemplo: horarios atención, duda de un cobro o fecha de facturación y no menciona una disconformidad) debes atender la duda o requerimiento pero no ingresar un reclamo. - Nunca debes ofrecer un reclamo en forma proactiva. - Antes de ingresar el reclamo en sistema, siempre debes intentar resolver el inconveniente del cliente. - Aunque el reclamo quede solucionado en la atención, siempre se debe ingresar la solicitud de servicio correspondiente para convertirla en reclamo. Junto con el ingreso de un reclamo, en todos los casos, debes enviar el Formulario Único de Reclamos (FUR). - Siempre debes preguntar al cliente de qué forma desea recibir la respuesta de su reclamo. Esta puede ser a través de carta certificada o email. Si elige carta certificada, debes dejar el comentario #CARTACERTIFICADA antes de asignar el n° de reclamo. - La respuesta de un reclamo debe ser gestionada y resuelta dentro de un plazo de 5 días hábiles.

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Siempre debes validar si el número de contacto y el correo electrónico son correctos, en caso contrario debes actualizarlo. Apóyate en la publicación MODIFICACIÓN DE DATOS.
- Sólo el cliente reclamante puede solicitar la copia de la respuesta de reclamo. Se le entrega el PDF que se envió previamente por correo electrónico o impreso en caso de Sucursales.
- Los estados de cierres para los reclamos a aplicar son: aprobado, aprobado parcial y rechazado.
- Debes considerar que, en caso de atender a un no cliente, no se puede entregar información personal o de los servicios instalados de un titular.
- Si el cliente nos contacta para hacer consultas (Direcciones de sucursales, horarios de atención, cómo obtener la boleta, entre otras) debes atender la duda del cliente y finalizar invitando al cliente a usar nuestros canales de atención:
"Sr(a) XXX, Le recordamos que, para futuras ocasiones, puede comunicarse directamente a través de nuestros canales oficiales de atención, o bien, mediante el WhatsApp de atención al cliente, donde podrá recibir asistencia de manera más rápida y directa"
- Los clientes pueden contactar con la Plataforma de Reclamos llamando gratis al 105 desde teléfonos hogar, o desde teléfonos de otras compañías llamando al número:
VTR: 22 3100 105.
CLARO: 800 911 105
- Para identificar que la atención corresponde al 105, debes revisar en Genesys el origen de la llamada. Si la llamada ingresó por 105, debes identificarte como ejecutivo de la Plataforma de Reclamos y gestionar la atención aplicando el Protocolo de Atención indicado en esta publicación



VERIFICACIONES PREVIAS

VERIFICACIONES PREVIAS

1. Revisa el **estado del servicio**. En caso que la boleta está vencida puedes ingresar una **inhibición de cobranza** en espera de la respuesta del reclamo.
2. Verifica en Andes si hay **reclamos abiertos**. Si es así, no debes volver a ingresar otro. Si el reclamo aún está abierto, explicar al cliente que la respuesta llega en un máximo de 5 días hábiles. Puedes apoyarte con el siguiente script:
 - *Sr(a) XXX, le comento que el reclamo que interpuso tiene un tiempo de gestión y respuesta de máximo 5 días hábiles. La respuesta llegará a su correo electrónico que indicó al momento de ingresar el reclamo.*
3. Apóyate en los procedimientos de SOMOS CLAVE para intentar siempre dar solución a la inconformidad que presenta el cliente. La

solución de dicho inconveniente no restringe el ingreso del reclamo, pero este puede quedar derivado a otra área o ser solucionado en línea

INGRESO RECLAMO FORMAL

PASO 1

1. Debes ingresar la SOLICITUD DE SERVICIO correspondiente a la problemática del cliente.

PASO 2

2. Una vez ingresada la solicitud de servicio, haz clic en el botón CONVERTIR EN N° RECLAMO.

The screenshot shows the 'Andes' system interface. At the top, there's a menu bar with 'Archivo', 'Editar', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consultar', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below it, a navigation bar includes 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas móviles'. The main content area is titled 'Lista de solicitudes de servicio' and displays a table with one entry: '1-61391908'. To the right of this entry is a button labeled 'Convertir en N° Reclamo'. Below the table, there's a form titled 'Información SS' with various fields for client and service details. The form is organized into sections: 'Información SS', 'Prioridad y propiedad', and 'Resumen'. The 'Información SS' section includes fields for 'N° de SS', 'Rut de Cliente', 'Nombre Completo Cliente', 'Rut Solicitante', 'Nombre Completo Solicitante', 'Número serie CI solicitante', 'Teléfono laboral solicitante', and 'N° Alarm Falla Móvil'. The 'Prioridad y propiedad' section includes fields for 'Tipo', 'Estado', 'Prioridad', 'Propietario', 'Tipo requerimiento', 'Número reclamo', 'Canal de ingreso', 'Teléfono celular solicitante', and 'Solicitud derivada'. The 'Resumen' section includes fields for 'Descripción', 'Comentarios', 'Fecha de creación', 'Fecha de solución', 'Fecha de cierre', and 'Usuario creador'. At the bottom, there's a navigation bar with 'Actividades', 'Fallas móviles', 'SS relacionadas', 'Seguimiento de auditoría', 'Notas', 'Archivos adjuntos', 'Servicio Técnico', 'SUBTEL', 'Ingreso N° reclamo', and 'Validación APN'.

PASO 3

3. Completa los datos solicitados:

Nro. De Reclamo	Este campo se completa automáticamente cuando la SS es convertida en reclamo	Fecha Ingreso de Reclamo	Este campo es automático.	Número de teléfono reclamado Fijo	Se debe digitar el teléfono fijo del cliente.	Dirección del Solicitante	: Este campo es automático	Antecedentes	: Acá se describe el reclamo del cliente
Tipo de Servicio Reclamado	Seleccionar el servicio que se encuentra con problemas.	Macro Motivo Subtel	Campo que se genera de manera automática dependiendo del motivo seleccionado. No se debe intervenir, ni modificar este campo.	Número de teléfono reclamado Móvil	Se debe digitar el teléfono móvil del cliente.	Dirección de Respuesta	: Este campo es automático, pero editable.	Detallar Documentación	: Acá se describe el o los documentos que el cliente aporte a su reclamo.
Empresa Reclamada	Se completa una vez que el Tipo de Servicio ya se ingresó.	Equipo Terminal	Se debe escoger SP si el reclamo es Móvil o TB si el reclamo es Fijo.	Tipo De Cliente	Pre o Post pago, dependiendo de si tiene o no servicios contratados.	Correo Electrónico	: Se debe especificar el Mail del cliente.	Información Adicional	: Acá se describe cualquier antecedente adicional que sirva para resolver el reclamo.
Motivo del Reclamo	Se debe escoger el que corresponda, de acuerdo a lo que declara el cliente.	Portador Reclamado	Se debe escoger el Portador de Carrier que corresponda cuando el reclamo está asociado a Larga Distancia.	Medio Notificación	: Elegir correo electrónico, como medio dispuesto por VTR para las respuestas a reclamos.	Canal SUBTEL	: Se debe elegir el canal de atención por donde ingresa el reclamo		

PASO 4

4. En el campo INFORMACIÓN ADICIONAL, debes dejar la marca #CARTACERTIFICADA en caso que esa sea la forma en que el cliente solicita la respuesta a su reclamo. Una vez completados todos los campos, da clic en el botón ASIGNAR N° RECLAMO.

[illegible]

PASO 6 Y 7

6. Para gestionar el envío del FUR (Formulario Único de Reclamos) al cliente, ingresa al link http://172.17.102.159/reclamos_105/index.php con tus credenciales de acceso. Esto deriva la gestión a Soporte Diferido, quienes realizan la descarga del formulario y generan el envío del FUR desde el correo institucional que corresponda (Claro o VTR).

7. Completa los campos solicitados de acuerdo al reclamo ingresado y pincha

Claro | VTR
Reclamos 105
Bienvenido Admin Jose ingreso Cerrar sesión

Ingreso de ticket

Número SS Ej: 1-689712354789
Rut cliente Ej: 13876545-3
Tipo de reclamo Seleccione
Número reclamo Ej: 123456
Motivo reclamo Seleccione una opción
Marca Seleccione
Tipo de respuesta Seleccione
Correo electrónico ejemplo@correo.com
Enviar



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Question

01/01

Nunca se debe ofrecer un reclamo en forma proactiva. Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC



HOGAR

Detallar como atender a clientes que manifiesten estar sin internet

INTERNET DEGRADADO

IDENTIFICA EL MODELO DEL EQUIPO Y SU PLATAFORMA
MONITOREO

IDENTIFICA EL MODELO

EQUIPO	MARCA	MODELO	EXTENSOR COMPATIBLE	GATEWAY	IMÁGENES	PLATAFORMA DE MONITOREO	
ONT	ZTE	F6600P	ZTE H3601P				
			EVOLUTION EVO6022AP			SCP- Si no aparece información, revisar WEB UI	
		F6640P	ZTE H3601P				
		HG8145X6-13		No aplica	CLICK AQUÍ	Smart Wifi Huawei	
	HUAWEI	HG8145X6	HUAWEI K562E-10				
		HG8245W5					
		G240WG				-	
	NOKIA	G-2425G-B	SERCOMM RP362M	SERCOMM IP3442M		-	
	SERCOMM	FG1100R				Smartwifi Portal (Assia)	

CABLE MÓDEM		TG2492LG			CLIC AQUÍ		
		TG2492L2					
	ARRIS	TG2482A	SERCOMM RP162-164	NO APLICA		Smartwifi Portal (Assia)	
		TG1662G					

1. Revisa el color del semáforo ESTADO DOMICILIO en BEC (SÓLO APLICA PARA CLIENTES CON RED HFC)

Pasos Internet

Marca - Modelo

ARRIS-TG2492LG

Enviar

Estado del CM

No Disponible

Enviar

Estado de Red



Enviar

Estado Domicilio



Enviar

Compatibilidad CM con Velocidad Contratada



Enviar

SEMAFORO EN ROJO —

Ofrece el cambio de tecnología. Si no hay factibilidad, ingresa una visita en terreno.

TIPO: Internet.

ÁREA: Reparación Técnica.

SUBAREA: Niveles fuera de rango

DESCRIPCIÓN: Revisión hasta Estado de domicilio

SEMAFORO EN VERDE —

O el cliente es FIBRA, continúa revisando.2. Revisar que el Aprovisionamiento de la Velocidad contratada por el cliente sea la misma que aparece aprovisionada en la plataforma UIM. También puedes revisar si aparece disponible el botón REAPROVISIONAR, dado que indica que la velocidad no está aprovisionada.

Información de Aprovisionamiento

Características	Siebel	UIM	Plataforma	●
Velocidad Contratada	500 Mbps	500 Mbps	500 Mbps	●
Marca	ARRIS	ARRIS	No Disponible	●
Modelo	TG2482A	TG2482A	TG2482A	●
Modo Conexión	NAT	NAT	NAT	●
Flujo DboxSmart	No Disponible			●

VELOCIDAD DIFERENTE A LA DE UIM —

Pincha el botón REAPROVISIONAR. Si el resultado del aprovisionamiento no homologa las velocidades o genera error, debes realizar el procedimiento de ESCALAMIENTOS de esta publicación.

VELOCIDAD IGUAL A LA DE UIM —

Continúa revisando.

3. Solicita al cliente conectarte con video llamada para así validar con el cliente que la caja de internet se encuentre correctamente posicionada.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Para poder ayudarlo 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?"

Si el cliente no acepta la video llamada, solicita revisar en qué posición tiene la caja de internet. Continúa en el paso A. Si cliente, en cambio, acepta la video llamada, guíate por el proceso de Video llamada. Busca la publicación Protocolo Atención Video Llamada- VSIGHTVTR CLARO

a). Una vez conectado con el cliente, solicita que enfoque la posición de la caja de internet:

- **CABLE MODEM-GATEWAY y ONT F6640P:** Puede ser instalada sobre una mesa o a la pared, pero en ambos casos se debe confirmar que está en posición vertical.

- **ONT F6600P- ONT HUAWEI:** Puede ser instalada sobre una mesa o a la pared. Sus antenas permiten ser direccionadas para que, en cualquiera de las 2 opciones, sus antenas queden en forma vertical.

b) En el caso que veas que la caja tiene una posición que no es la adecuada, solicita corregir.

4. Ingresa a la plataforma de monitoreo según el modelo de equipo para revisar los niveles de RSSI (Intensidad de señal recibida)



FIJADO AL MURO



SOBRE UNA MESA:



ASSIA

Step 2

ASSIA

Xperience Habilitar logs Spanish Bienvenido test user1 for ALL ISP's Salir

1835D1B41113

Dispositivos Wi-Fi 1835D1B41113 a las 2022-08-26 11:30:38-04:00 America/Santiago Actualizar Tiempo real

Id de Línea 18:35:D1:B4:11:13 Conectado La última subida de datos fue hace menos de un minuto

Filtro Estado

☒ Conectados ☐ Desconectados ☐ Todos

Tipo	Nombre	Interfaz	SSID	RSSI	Estado	Velocidad TR...	Velocidad m...	
COMMSCOPE TG2492LG-N...					Conectado			
	...MATE_10_PRO-842377 (...)	5GHz	VTR-7433636	-59	Conectado	40.04 Mbps	686.35 Mbps	☐
	...18i6S71187CFF (...)	2.4GHz	VTR-7433636	-66	Conectado	125.92 Mbps		☐
	FM0AE27T0GF92 (...)	2.4GHz	VTR-7433636	-60	Conectado	46.08 Mbps	64.53 Mbps	☐
	M2006C3LG-REDM9A (...)	2.4GHz	VTR-7433636	-80	Conectado	36.19 Mbps	64.53 Mbps	☐
	GALAXY-J6-DE-YENI (...)	2.4GHz	VTR-7433636	-73	Conectado	16.97 Mbps	61.93 Mbps	☐
	GALAXY-M31 (...)	5GHz	VTR-7433636	-54	Conectado	140.91 Mbps	343.27 Mbps	☐
	...SUNG 7 SERIES (50) (...)	5GHz	VTR-7433636	-51	Conectado	9.35 Mbps	287 Mbps	☐

COMMSCOPE TG2492LG-NA (...B4:11:13)

Step 3

RSSI MENOR A -80

The image displays two side-by-side screenshots of a web interface titled 'Información básica'. Both screenshots show the same data fields, but the 'Administración WIFI' status is different. In the left screenshot, the status is 'Activar' (highlighted with a red circle and the number 1). In the right screenshot, the status is 'Desactivar' (highlighted with a red circle and the number 2), and a green box highlights the IP address '10.6.23.52:8080' (also highlighted with a red circle and the number 2).

Información básica	
Marca - Modelo	ARRIS-TG2492LG
Administración WIFI	Activar
Mac Cable Modem	1835D1B02243
Mac MTA	1835D1B02244
Tipo Equipo	MTA
Tecnología	D 3.0
TocpeName	ARRIS-TG2492LG-D 3.0
Velocidad de subida	16 Mbps
Velocidad de bajada	600 Mbps
Portal C4	Detalle PortalC4
Realizar ping	

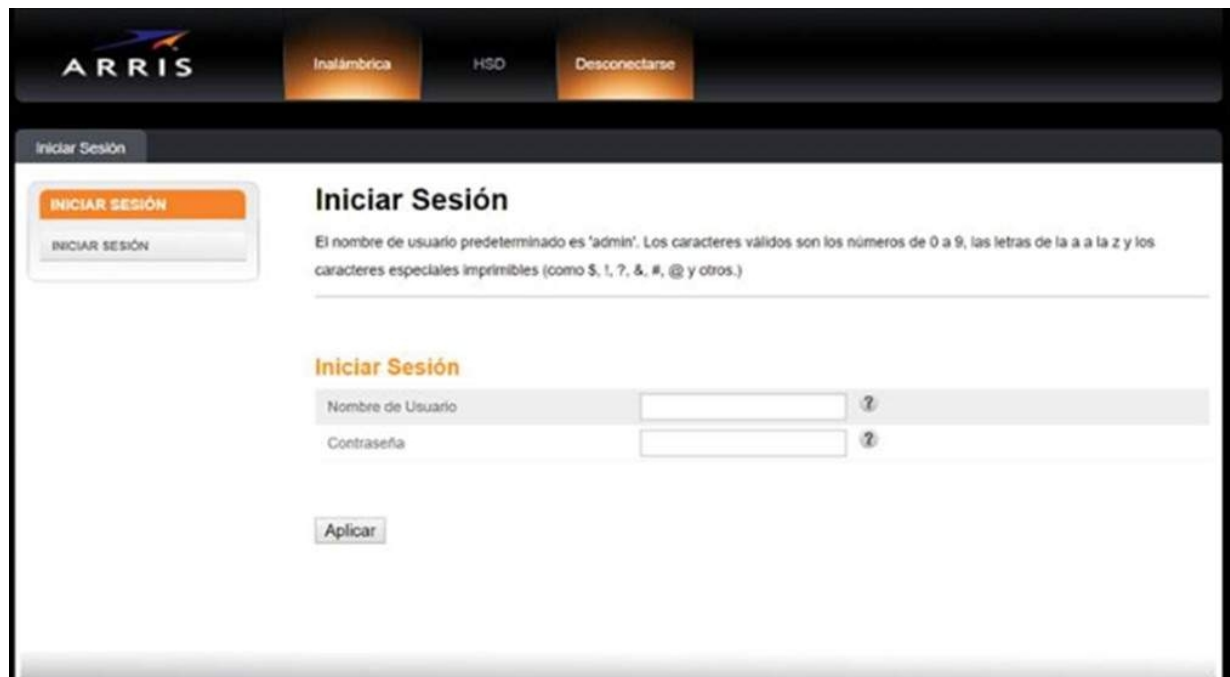
Información básica	
Marca - Modelo	ARRIS-TG2492LG
Administración WIFI	Desactivar
Servicio Activado IP	10.6.23.52:8080
Mac Cable Modem	1835D1B02243
Mac MTA	1835D1B02244
Tipo Equipo	MTA
Tecnología	D 3.0
TocpeName	ARRIS-TG2492LG-D 3.0
Velocidad de subida	16 Mbps
Velocidad de bajada	600 Mbps
Portal C4	Detalle PortalC4
Realizar ping	

a) Genera un "Reset WIFI"

1. En BEC hacer clic en el botón "Activar"

2. Pincha sobre la IP del concepto en verde

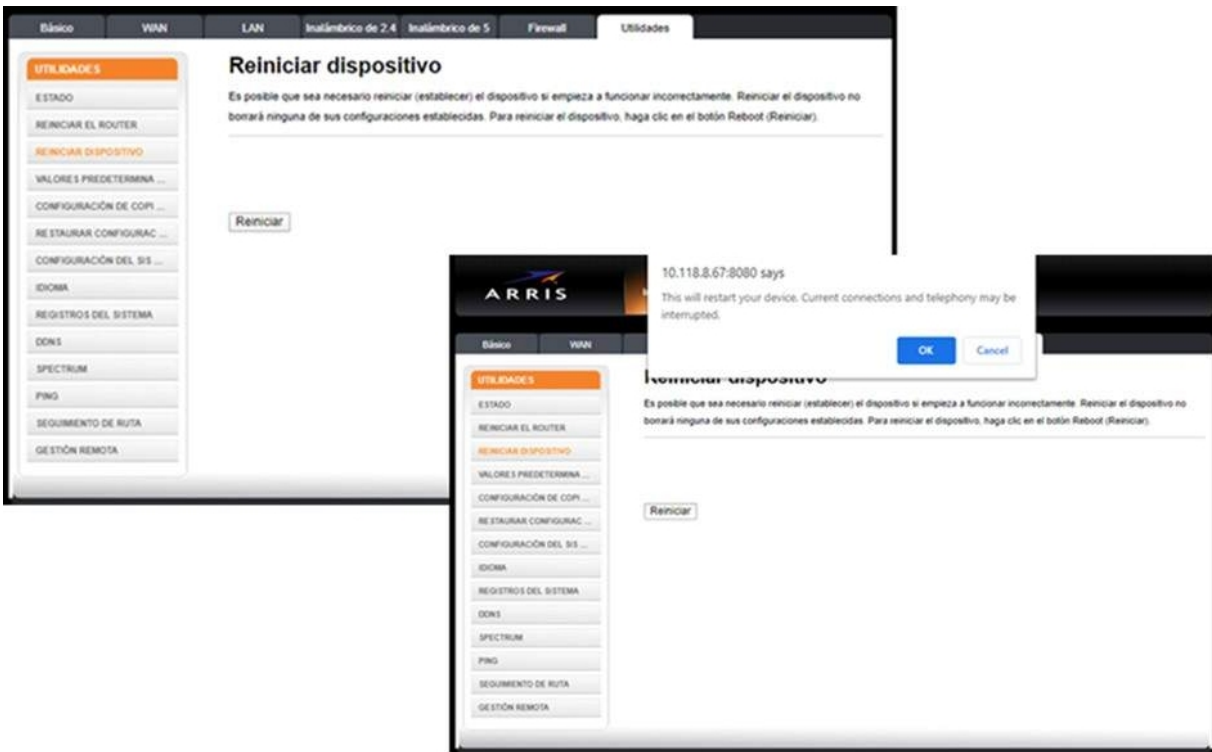
Step 4



The screenshot shows the ARRIS login interface. At the top, there is a dark navigation bar with the ARRIS logo on the left and three buttons: 'Inalámbrica', 'HSO', and 'Desconectarse'. Below this, a 'Iniciar Sesión' tab is selected. On the left side, there is a sidebar with a button labeled 'INICIAR SESIÓN'. The main content area is titled 'Iniciar Sesión' and contains a message: 'El nombre de usuario predeterminado es 'admin'. Los caracteres válidos son los números de 0 a 9, las letras de la a a la z y los caracteres especiales imprimibles (como \$, !, ?, &, #, @ y otros.)'. Below this message, there are two input fields: 'Nombre de Usuario' and 'Contraseña', each with a help icon (?) to its right. At the bottom of the form, there is an 'Aplicar' button.

3. Ingresar con nombre de usuario “technician”, contraseña “12345Vtr” y luego “Aplicar”

Step 5



4. Ir a la pestaña “Utilidades”, luego a “Reiniciar Dispositivo” y finalmente pinchar el botón “Reiniciar”

5. Dar OK al pop up que aparece

6. Informa al cliente que, al generarse este reinicio, todos los dispositivos se desconectarán y se volverán a conectar.

b) Valida con el cliente: ¿la caja de internet está en el mismo sitio que la dejó el técnico cuando instaló?

Step 6

EN UN LUGAR DIFERENTE

- Si es HFC, debes validar 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 un cliente FIBRA, ingresa una reparación técnica de tipo "Problema de Cober/ Conectividad Wifi". para que se vaya a revisar la Instalación con recomendación al técnico (en la observación) de instalación de un extensor dados los parámetros revisados < a -80

Step 7

MISMO LUGAR

Recomienda la instalación de un extensor. Ofrécelo con instalación gratis y mensualidad 50%.

Apóyate en el procedimiento **VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO (SVA) FIJOS** (instalación a través de visita técnica)

Step 8

RSSI MAYOR A -80

Consulta si el cliente percibe LENTITUD o INTERMITENCIA. Guíate por los acordeones de este procedimiento.

WEB- UI

Step 2

ZTE Current Time: 1970-01-02T18:38 Superadmin Logout 中文 | English

Home **Topology** Internet Local Network VoIP Management & Diagnosis

[WAN Setting](#)

Firewall

Device List

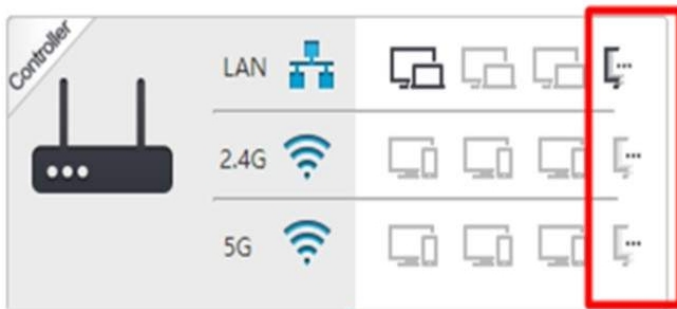
- WLAN Devices
- LAN Devices
- USB Devices
- VoIP Devices

WLAN Device List [WLAN Setting](#)

Name	MAC Address	IPv4 Address	IPv6 Address
------	-------------	--------------	--------------

a) Ir al menú **"TOPOLOGY"**.

Step 3



b) Revisar los dispositivos conectados a la ONT Haciendo clic sobre el último ícono de cada fila.

Step 4

RSSI MENOR A -80

Reset Wifi.

a) Desde "WLAN Basic", sección "WLAN On/Off Configuration" apagar las bandas seleccionando "Off" y luego "Apply".



b) Encender las bandas presionando "On" en ambas redes y luego hacer clic en "Apply".



a) Genera un "Reset WIFI"

b) Valida con el cliente: ¿la caja de internet está en el mismo sitio que la dejó el técnico cuando instaló?

Step 5

EN UN LUGAR DIFERENTE

- Ingresa una reparación técnica de tipo "Problema de Cobertura/ Conectividad Wifi". para que se vaya a revisar la Instalación con recomendación al técnico (en la observación) de instalación de un extensor dados los parámetros revisados < a -80

Step 6

MISMO LUGAR

Recomienda la instalación de un extensor. Ofrecelo con instalación gratis y mensualidad 50%.

Apóyate en el procedimiento **VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO (SVA) FIJOS** (instalación a través de visita técnica)

Step 7

RSSI MAYOR A -80

Consulta si el cliente percibe LENTITUD o INTERMITENCIA.

Guíate por los acordeones de este procedimiento.

FRONT LINE

Step 2

Plume

USUARIO ID NODO Buscar clientes...

Estado de la nube

El Salto

Comprobación del estado

Perfil

Pods y nodos

Dispositivos

Topología

QoE

Clase de tráfico

Cronología

Panel de calidad de experiencia (QoE)

Resumen Nodos Dispositivos WAN

Ver en directo (21min 45s)

Motor de recomendaciones

Entrar en modo superdirecto

Buscar...

Nombre	Conexión	Ocupado	QoS	RSRP	Índice PHY efectivo	Saturación	Rendimiento estimado
cfgroup25 50:5A:65:8B:EE:53	5G	• •	• • • • •	-42 dBm	80 %	8 %	155.62 Mbps
cfgroup28-2 10:68:38:24:F8:25	5G	• •	• • • • •	-56 dBm	61 %	8 %	208.68 Mbps
cfgroup40 EC:2E:98:76:53:99	5G	• •	• • • • •	-77 dBm	32 %	9 %	98.03 Mbps
CLL00083DDXD3 64:6E:30:51:56:1C	5G	• •	• • • • •	-60 dBm	60 %	9 %	583.85 Mbps

Step 3

RSSI MENOR A -80

Solicita al cliente reiniciar su dispositivo móvil o apagar y prender dispositivos físicos y vuelve a validar los niveles de RSSI. Si estos se mantienen en menores a -80, recomienda la instalación de un extensor. Ofrécelo con instalación gratis y mensualidad 50%.

Apóyate en el procedimiento **VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO (SVA) FIJOS** (instalación a través de visita técnica)

Step 4

RSSI MAYOR A -80

Consulta si el cliente percibe LENTITUD o INTERMITENCIA.

Guíate por los acordeones de este procedimiento.

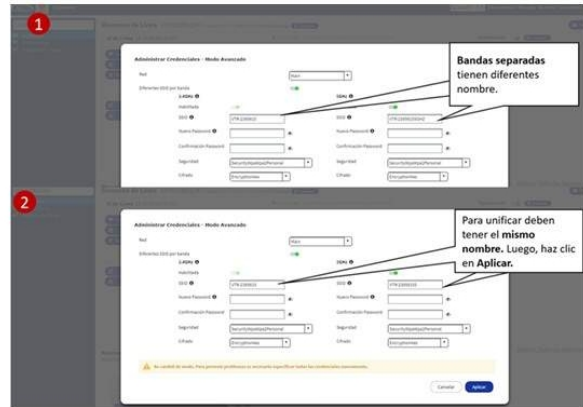
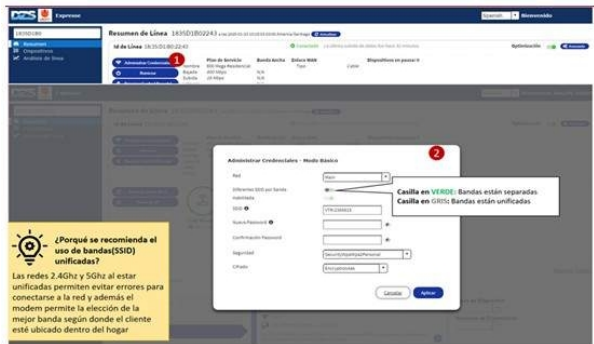
LENTITUD

- 1. En el portal de internet, revisa el estado de las bandas**

ASSIA

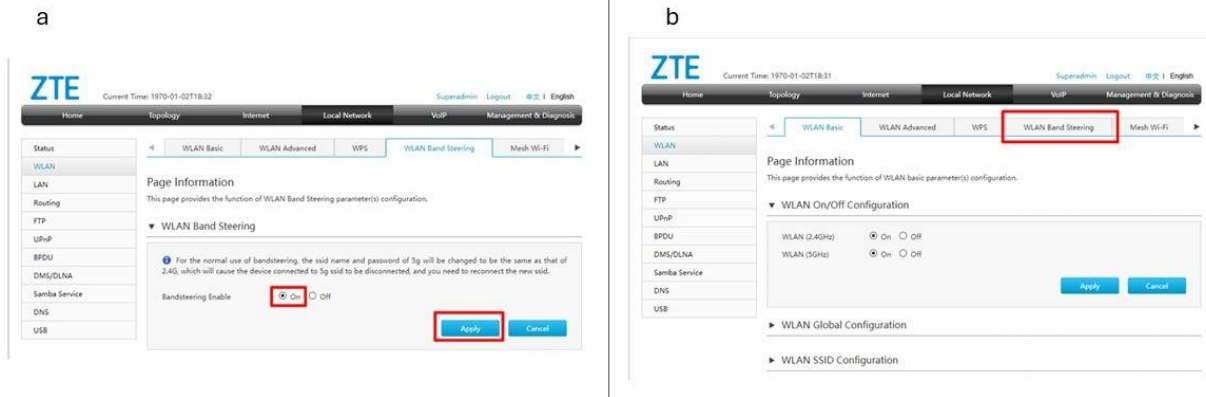
Step 2

ASSIA



WEB- UI

Step 2

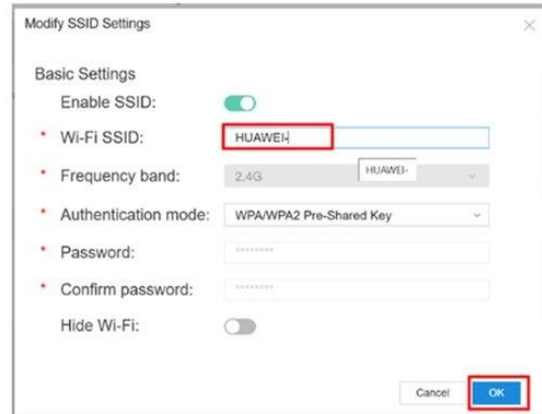


a. Desde la misma pantalla de “WLAN” seleccionar columna “WLAN Band Steering”.

b. En Bandsteering Enable presionar sobre “On” y dar clic en “Apply” para guardar.

HUAWEI

Step 2



a. Ingresar a wifi settings

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

SCP

Step 2

RUTA: Problems- WiFi Setting- Wi-Fi Parameters- General Wi-Fi Configuration.

1

2

3

4

5

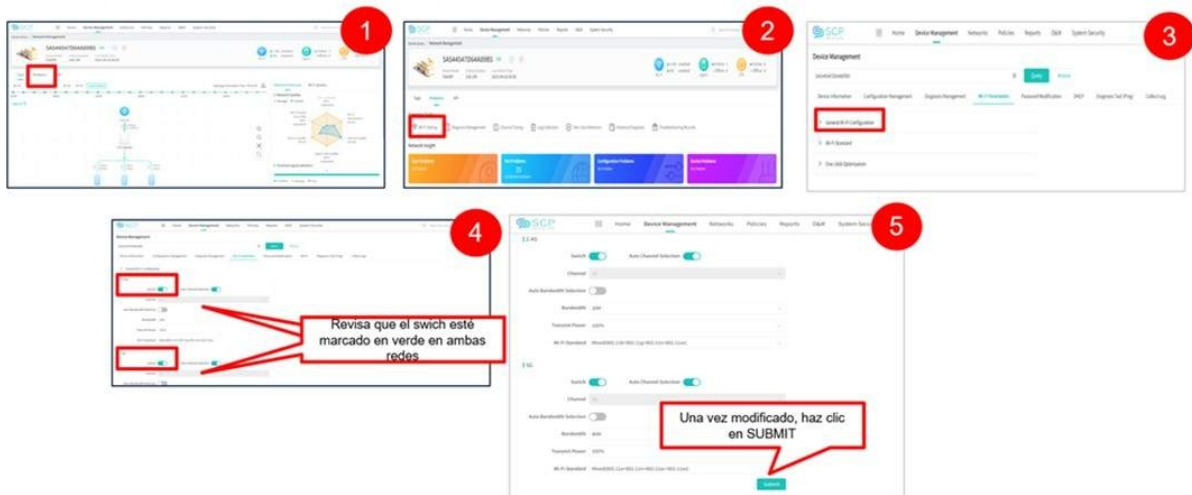
Revisa que el swich este marcado en verde en ambas redes

Una vez modificado, haz clic en SUBMIT

BANDAS SEPARADAS

Step 2

RUTA: Problems- WiFi Setting- Wi-Fi Parameters- General Wi-Fi Configuration.



- 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 caja de internet, 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.

- Si el cliente no acepta o duda de la acción explica: *"inevitablemente percibirá inconvenientes de conexión o cobertura en una u otra. Sólo unificadas se garantiza la inteligencia que permite al equipo y sus dispositivos siempre traficar en la mejor banda disponible, esto permite que al desplazarse dentro de su hogar el cambio entre ellas sea automático y el más óptimo"*. 2. Solicita al cliente realizar un test de velocidad, cumpliendo los siguientes estándares para asegurar la correcta aplicación:

- Sólo un equipo conectado a la red del domicilio, todo el resto de dispositivos debe quedar desconectado.

- Conectar el dispositivo a un cable de red (ethernet). Esto es clave para medir la velocidad real que está llegando al domicilio, dado que se eliminan disruptores de la señal, como la distancia entre el dispositivo y la caja de internet, interferencias por muros o pisos o de otras redes cercanas (vecinos).
- Realizar la medición a través del test validado por la entidad regulatoria <https://www.speedtest.net/es>

Step 3

VELOCIDAD CORRECTA SEGÚN TEST

Finaliza la atención informando que velocidad es la contratada.

Step 4

VELOCIDAD MÁS BAJA SEGÚN TEST

Si la velocidad arrojada en el test es menor a la velocidad contratada, ingresa una visita técnica de subárea Problema Conectividad / Lentitud, indicando hasta qué revisión llegaste



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



Completa la lección, antes de continuar.

INCONVENIENTES CON TELEVISIÓN SMART



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

DEBES SABER

- Este procedimiento aplica para sucursales, call center voz y no voz
- Esta atención puede ser brindada al titular o usuario, excepto para la entrega del PIN de compras/parental y el saldo VOD, que debe ser proporcionado solo al titular de la cuenta
- Dbox Smart es compatible con tecnología HFC y FTTH
- El HDMI STICK sólo se puede conectar vía wifi, no por cable ethernet
- Si generas una vista técnica debes 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 cómo ver el tipo de red del cliente puedes revisar VER TIPO DE RED FTTH O HFC
- Recuerda que el Dbox Smart funciona a través de internet y sólo conectado a internet hogar (NO ES COMPATIBLE CON OTRAS COMPAÑÍAS NI TAMPOCO CON LOS DATOS DEL MÓVIL)
- Si el cliente no se encuentra en su domicilio, se debe indicar que llame cuando lo esté, ya que es necesario hacer pruebas con su equipo.
- El D-box Smart funciona solo en televisores con conexión HDMI, no funciona con televisores con puerto GPMI (General Purpose Media Interface)
- Si el inconveniente es por que aparece el mensaje PANTALLA BLOQUEADA, revisa la publicación CLIENTE CONSULTA POR MENSAJE DE BLOQUEO DBOX SMART
- Si el cliente VTR menciona que en su Smart TV ve logos que corresponden a la compañía CLARO, o cliente CLARO ve logos VTR, debes ingresar una visita técnica para el reemplazo del decodificador:
 - TIPO: Televisión
 - ÁREA: Reparación técnica
 - SUBÁREA: Mensaje de suscripción
- **CONSIDERACIONES EXCLUSIVAS VTR ->** El D-box Smart NO es compatible con SVA Mira Quien Llama

REVISIONES OBLIGATORIAS

ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO	REVISAR SI EXISTE FALLA MASIVA	DESCARTAR PROCESO DE COBRANZA	DESCARTE DE CONTINGENCIAS DE TELEVISIÓN
1. Revisa en Andes el estado comercial del servicio, el que debiese ser ACTIVO. Si está suspendido, explica al cliente que el servicio debe estar activo para poder entregar soporte.			

ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO	REVISAR SI EXISTE FALLA MASIVA	DESCARTAR PROCESO DE COBRANZA	DESCARTE DE CONTINGENCIAS DE TELEVISIÓN
2. Descartar 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 revisar la información que contiene			

ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO	REVISAR SI EXISTE FALLA MASIVA	DESCARTAR PROCESO DE COBRANZA	DESCARTE DE CONTINGENCIAS DE TELEVISIÓN
1. Revisa si la cuenta estuvo en un proceso de cobranza en las últimas 72 hrs.: Si pasó por un proceso de cobranza en las últimas 72 horas a. Solicitar al cliente hacer reset eléctrico (desconectar y volver a conectar el cablemódem a la electricidad). Deberás esperar máximo 5 minutos desde la confirmación del reset eléctrico. Apóyate con el siguiente script: <i>"Sr(a) XXX, le pido por favor desenchufar el modem de la electricidad y luego volver a conectarlo. Esto puede tardar unos minutos, espere en línea mientras revisamos el estado de su módem."</i> b. Luego, valida si el servicio se reestableció. Si el inconveniente no se resuelve, continúa revisando.			

ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO	REVISAR SI EXISTE FALLA MASIVA	DESCARTAR PROCESO DE COBRANZA	DESCARTE DE CONTINGENCIAS DE TELEVISIÓN
Revisa la sección Contingencias en Somos Clave, asociada a Televisión. Si existe una publicación informando que el servicio de televisión con Dbox Smart/HDMI Stick está afectado, informa según lo que indica en la publicación. Una vez que hayas realizado todas las revisiones, consulta al cliente cuál es el inconveniente que presenta: - APARECE UN CÓDIGO DE ERROR QUE COMIENZA CON LETRA C - APARECE UN CÓDIGO DE ERROR QUE COMIENZA CON LETRA V - APARECE UN CÓDIGO DE ERROR QUE COMIENZA CON LETRA A - SIN SEÑAL - SIN AUDIO - PANTALLA EN NEGRO - IMAGEN CONGELADA - MENSAJE DE SUSCRIPCIÓN - MENSAJE "LOADING"/ "CARGANDO" - ANDROID DESMAYADO (ANDROID RECOVERY)			

Consulta al cliente cuál es el inconveniente puntual. Elige uno de los botones publicados en Clave para continuar tu atención:


SIN SEÑAL

- **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

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?"

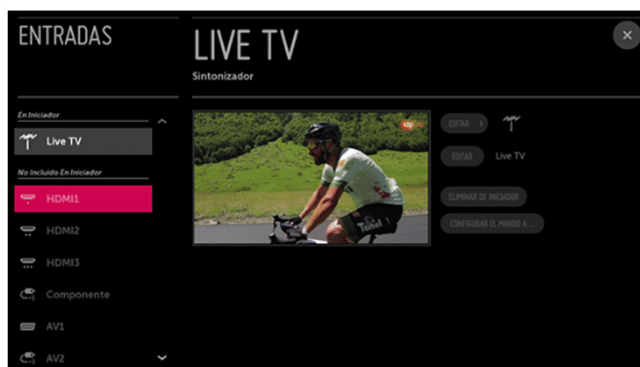


CLIENTE ACEPTA VIDEO LLAMADA

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.
- 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

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.

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.

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

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.

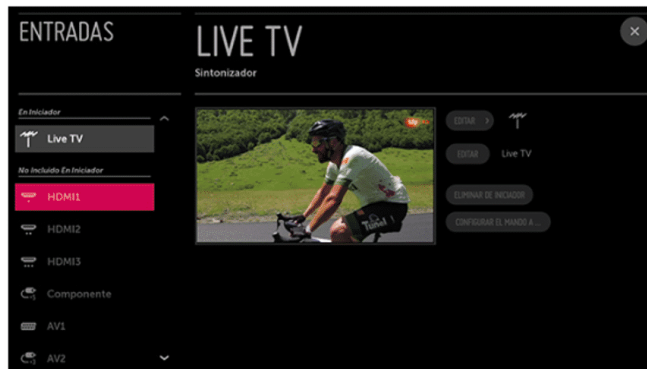
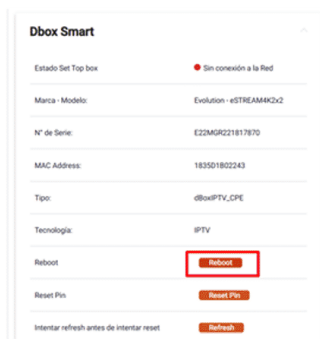
Si no tiene el botón habilitado o es cliente FIBRA, ingresa una reparación técnica

TIPO: Televisión.

ÁREA: Reparación Técnica.

SUBAREA: Sin Señal.

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

APAGADO DE NODOS



¿QUÉ ES EL APAGADO DE NODOS?

Es una campaña de nuestra compañía, donde estamos cerrando la factibilidad HFC de algunas comunas de Chile. Este “Apagado Nodos” se realiza en sectores donde no existan clientes con servicios activos con tecnología HFC o bien, puede que en algún momento tuvieron televisión análoga.

¿Porqué un cliente quedaría sin servicio?

- Eventualmente el apagado de nodos puede afectar a clientes que:
- Tienen tecnología FTTH, pero algunos televisores están conectados directamente al cable.
- Viven cerca al nodo que se apagará y podría afectar a los servicios hogar.

APAGADO DE NODOS POR SEMANA —

FECHA APAGADO	COMUNA	NODO
04-mar	Talcahuano	THN064
	Maule	MAUL81
	Ñuñoa	NUNO101
	Osorno	OSOR40
	San Miguel	SMGL50
	Temuco	TEMU79
	Antofagasta	ATF005
	Ñuñoa	NUN011
	Ñuñoa	NUN070
	Ñuñoa	NUN076

	Ñuñoa	NUN078
	Ñuñoa	NUN083
	Osorno	OSO039
	Peñalolen	PEN026
	San Miguel	SMI022
	Valdivia	VDA007

ALCANCE

- Aplica a Callcenter, no voz y Sucursales
- Esta atención se puede entregar a Titular o usuario

GESTIÓN

1. Confirmar que el rut aparezca en la planilla adjunta. Pincha aquí
2. Si el cliente no aparece, debes atender su inconveniente según el procedimiento INCONVENIENTES INTERNET

LINK VTR

LINK CLARO

4. Revisa la sección SMA y verifica que aparezca la campaña:
"APAGADO NODOS: Si el cliente se encuentra sin servicio, revisa la publicación
<https://somosclave.cl/respuesta.php?q=hogar/988.>"

5. Si no aparece la campaña, confirma que el rut del cliente se encuentre en la BASE ADJUNTA

CLIENTE NO ESTÁ EN LA BASE

Continúa atendiendo según los procedimientos establecidos según el servicio afectado.

CLIENTE ESTÁ EN LA BASE

- a. Verifica con el cliente si el inconveniente que presenta es estar sin servicio o sólo tiene inconvenientes con televisión



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INGRESO DE TICKET



Si revisamos el ingreso de los tickets que se hacen a la ticketera de mesa de ayuda, identificamos que el 40% de los tickets ingresados a Mesa de Ayuda están **MAL INGRESADOS**, principalmente por estos 3 motivos:

- **No se revisan los procedimientos** vigentes de SOMOS CLAVE para resolver
- El **ingreso** se hizo en una bandeja o categoría incorrecta.

- Los **datos que requiere un ticket para ser resuelto están erróneos**, incompletos o no corresponden al caso que se está escalando.
-



Ten presente que todos los tickets ingresados en **SDESK** y que no cumplan con el ingreso correcto **SON RECHAZADOS**, por lo tanto, una mala gestión se deriva en un cliente sin el requerimiento que solicitó. **RECUERDA y APLICA** la validación obligatoria, antes de ingresar un ticket:

1

Revisar en Somos Clave el procedimiento correcto. Recuerda que la gran mayoría de las atenciones las puedes resolver tú mismo.

2

Analiza si es necesario el ingreso de un ticket. Este aplicará si existe un problema sistémico fortuito o si es que se despliega un error en Andes que indique que debes ingresar un ticket.

3

Valida en la ticketera de SDESK si existe un ticket previamente ingresado. Si ya existe informa al cliente el tiempo de respuesta para la resolución de dicho ticket.

4

Ingresar correctamente el ticket. Recuerda que cada tipo de registro tiene un árbol de tickets diferentes entre sí, por lo tanto, si ingresas de manera incorrecta, ese ticket NUNCA llegará al equipo que sí puede resolver.

Tienes la solución en tus manos. No dudes en aplicar el conocimiento que tienes. ¡Sé resolutivo!

TICKETS MAL INGRESADOS

RECUERDA QUE GSA:

Los siguientes temas, tienen una gran cantidad de tickets mal ingresados:

- 1. Cancelar solicitud de servicio convertida a reclamo >** Ingresar un ticket por este motivo corresponde a una mala práctica. Si el cliente solicitó un reclamo, este debe cumplir su ciclo hasta la respuesta del área de RECLAMOS. Además, Andes mostrará un mensaje de alerta indicando que NO se puede cancelar el reclamo.
- 2. Errores de red neutra >** Si al momento de validar TSQ o enviar un PEDIDO, aparece un mensaje RN, corresponde el ingreso de ticket en la categoría APLICACIÓN SOPORTE RED NEUTRA, no en la bandeja ANDES.
- 3. Boleta Alfanumérica >** En ningún caso corresponde el ingreso de un ticket por boleta alfanumérica. En el procedimiento de CLIENTE SIN BOLETA te muestra cómo gestionar estos casos.
- 4. Reasignación de solicitud de servicio >** Si ingresas una solicitud de servicio quedas como dueño de esta. Si necesitas modificar una SS ingresada por otro compañero (para cancelarla, anularla o derivarla) primero debes REASIGNARTELA y luego realizar la gestión que necesitas. Para saber cómo se puede reasignar una solicitud de servicio revisa el procedimiento REASIGNACIÓN DE SS.

TICKETS MAL INGRESADOS

RECUERDA QUE GSA:

Recuerda

- **No envía boleta >** Resuelve con el procedimiento CLIENTE SIN BOLETA.
- **No gestiona ni devuelve saldo a favor >** Resuelve a través del procedimiento SALDO A FAVOR.
- **No hace ajustes >** Estos tú los debes realizar.
- **No hace inhibiciones >** Estas tú los debes realizar.
- **No envía técnicos a terreno >** Aplica los procedimientos de Inconvenientes Internet, Televisión o Telefonía y según tu diagnóstico, revisa si aplica el envío de un técnico a terreno.

- **No modifica la agenda, no agiliza una visita >** Tú puedes cambiar el agendamiento en Andes si es que es solicitado por un cliente y si existe disponibilidad horaria.
- **No cambia la contraseña wifi >** Puedes ayudar al cliente a autogestionarse según el modelo de la caja de internet. Apóyate en el procedimiento de Clave WIFI.
- **No resuelve cuando un servicio está suspendido y la cuenta está pagada >** Tanto en los procedimientos de Inconvenientes como en Inconvenientes de pago, tienes la forma de solucionar.

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 06 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N.º 06!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR