

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°11 - 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 25 DE MAYO AL 07 DE JUNIO 2026



TÉRMINO DE PROMOCIÓN FIJO



PLATAFORMA HOGAR 105



INCONVENIENTES CON TELEVISIÓN SMART

≡ INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC

≡ 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**.

Este procedimiento aplica sólo para servicios principales (NO aplica para SVA u OTT)

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 Siguiente 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**, derívalo 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**, derívalo 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



ALCANCE:

Aplica exclusivamente para los ejecutivos de la Plataforma 105 Hogar

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

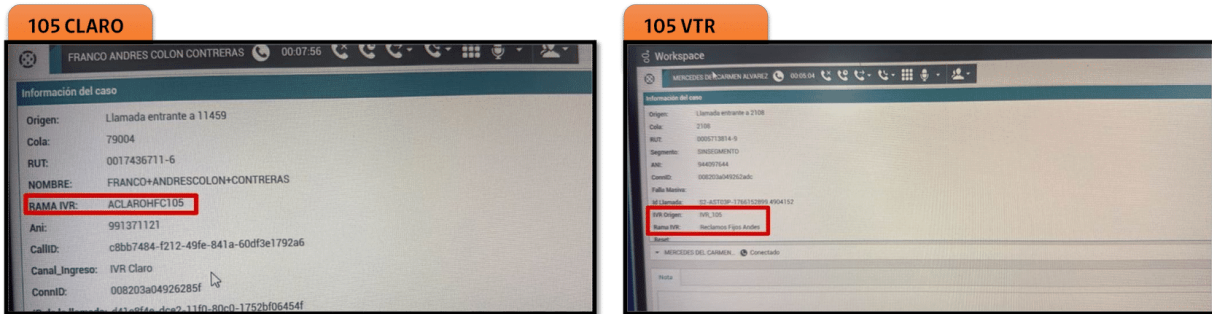
CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE LA PLATAFORMA 105

¿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.

Andes Archivo Editar Ver Desplazarse Consultar Herramientas Ayuda

Lista de SS: 7873453-1 | Cuestia: 7873453-1 | Nº de SS

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Direcciones Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallos masivos

Lista de solicitudes de servicio

1-61391908

Convertir en N° Reclamo

Información SS

Nº de SS: 1-61391908 Tipo: Requerimiento Estado: Derivada Descripción: 801 Puente 2

Rut de Cliente: 7873453-1 Área: Línea Directa Prioridad: Bajo

Nombre Completo Cliente: MARIA JIMENA VES Subarea: Comercial Propietario: DAZCONAA Comentarios:

Rut Solicitante: 7873453-1 Activo: Tipo requerimiento: Requerimiento

Nombre Completo Solicitante: MARIA JIMENA VES Dirección: APOQUINDO AV. Número reclamo: Fecha de creación: 05/07/2017 09:04:3

Número para Qi solicitante: Correo electrónico: Servando marquez@gs Canal de ingreso: RE_RUT Fecha de solución:

Teléfono laboral solicitante: Teléfono residencial solicitante: Teléfono celular solicitante: 963402250 Fecha de cierre:

Usuario creador: DAZCONAA

Actividades Fallos masivos SS relacionadas Seguimiento de auditoria Notas Archivos adjuntos Servicio Técnico SUBTEL Ingreso N° reclamo 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 Camier 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.

PASO 5

5. Acepta el mensaje desplegado.

The screenshot shows the 'Andes' system interface. A red box highlights a confirmation dialog box that says 'Factura ingresada correctamente' (Invoice entered successfully) with 'Aceptar' (Accept) and 'Cancelar' (Cancel) buttons. Below the dialog, the 'Facturas' (Invoices) tab is active, displaying a table of invoices. The table has columns for 'Factura', 'Fecha', 'Monto', 'Estado', and 'Acciones'. The first row shows an invoice for '172.17.225.25.2080-001' with a date of '2017-01-11' and a status of 'Pagada' (Paid). The 'Acciones' column for this row contains a red circle icon. Below the table, there is a section for 'Asignar N° Documento' (Assign Document Number) with fields for 'Número de documento', 'Tipo de documento', 'Empresa', 'Fecha de emisión', and 'Fecha de registro de documento'. The 'Número de documento' field is filled with '172.17.225.25.2080-001'. The 'Tipo de documento' field is set to 'Factura'. The 'Empresa' field is set to 'VIR (MANUEL)'. The 'Fecha de emisión' field is set to '2017-01-11'. The 'Fecha de registro de documento' field is set to '2017-01-11'. The 'Asignar N° Documento' button is highlighted in green.

[illegible][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

The screenshot shows the 'Reclamos 105' web application interface. At the top, there is a header with the 'Claro' and 'vtr' logos, the text 'Reclamos 105', and a user greeting 'Bienvenido Admin Jose ingreso' with a 'Cerrar sesión' button. Below the header is a section titled 'Ingreso de ticket'. It contains several input fields: 'Número SS' (with example '1-689712354789'), 'Rut cliente' (with example '13876545-3'), 'Tipo de reclamo' (a dropdown menu with 'Seleccione'), 'Número reclamo' (with example '123456'), 'Motivo reclamo' (a dropdown menu with 'Seleccione una opción'), 'Marca' (a dropdown menu with 'Seleccione'), 'Tipo de respuesta' (a dropdown menu with 'Seleccione'), and 'Correo electrónico' (with example 'ejemplo@correo.com'). Each field has a red information icon. At the bottom left of the form is a blue 'Enviar' button.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTES CON TELEVISIÓN SMART



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

DEBES SABER

- Dbox Smart es compatible con tecnología HFC y FTTH- El HDMI STICK sólo se puede conectar vía wifi, no por cable ethernet
- Recuerda que el Dbox Smart funciona a través de internet y sólo conectado a internet hogar (NO ES COMPATIBLE CON OTRAS COMPAÑÍAS NI TAMPOCO CON LOS DATOS DEL MÓVIL)
- Si el cliente no se encuentra en su domicilio, se debe indicar que llame cuando lo esté, ya que es necesario hacer pruebas con su equipo.
- El D-box Smart funciona solo en televisores con conexión HDMI, no funciona con televisores con puerto GPMI (General Purpose Media Interface)
- Si el inconveniente es por que aparece el mensaje PANTALLA BLOQUEADA, revisa la publicación CLIENTE CONSULTA POR MENSAJE DE BLOQUEO DBOX SMART
- 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

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?

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

ERROR TIPO V

REVISAR

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 envió 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

- Cable HDMI conectado al decodificador y la televisión
- Fuente de poder conectado al decodificador y a la electricidad
- Si la conexión es a través de cable de red (ethernet), este debe estar conectado a la caja de internet

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

- Cable HDMI conectado al decodificador y la televisión
- Fuente de poder conectado al decodificador y a la electricidad
- Si la conexión es a través de cable de red (ethernet), este debe estar conectado a la caja de internet

b. Ingresa a BEC y revisa el estado del semáforo APROVISIONAMIENTO DBOX SMART

VERDE -> Continúa al siguiente paso.

ROJO -> Haz clic en el botón REAPROVISIONAR. Una vez presionado, presiona el botón CONSULTA ESTADO

Resultados:

PROCESO FINALIZADO: Se aprovisionaron los paquetes correctamente.

ERROR EN EL PROCESO: Explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas.

Ingresa la solicitud de servicio:

- TIPO: Televisión
- Área: Inconveniente en servicio
- Subárea: Problema de reproducción
- Descripción: Código de error, pruebas realizadas, información entregada

TEMPERATURA CPU- USO CPU EN VERDE -> Continúa revisando

TEMPERATURA CPU- USO CPU EN ROJO -> Indica al cliente que, si mantiene el decodificador en un lugar cerrado o con poca ventilación, recomendar cambiar de lugar. Si no es el caso, continúa revisando.

STORAGE Y USO DE CAJA EN VERDE -> Continúa revisando

STORAGE Y USO DE CAJA EN ROJO -> Indica que se debe eliminar algunas aplicaciones para que el funcionamiento del decodificador se reestablezca.

- Para guiar en cómo eliminar aplicaciones, revisa en el botón Configuraciones del Dbox Smart de esta publicación

c. Consulta al cliente qué código le aparece y revisa el procedimiento en Clave

V551 - V635 - V555 - V565- V638 -V545- V404- V636- V545

1. Indicar al cliente sintonizar otro canal o contenido y luego volver al contenido inicial.
2. Si no reestablece el servicio, solicita al cliente realizar un reset eléctrico del decodificador
3. Espera con el cliente el línea que el decodificador encienda
4. Si no reestablece el servicio, explica al cliente que su inconveniente corresponde a una afectación general del servicio, el que debiese reestablecerse en máximo 2 horas

V227- V290-V291-V292- V293- V294

1. Solicita al cliente que a través de video llamada muestre cuál es el canal y el programa con inconveniente
2. Indica sintonizar el canal 13 (Señal 713) y seleccionar el replay
3. Luego, volver a seleccionar el canal y programa que presentaba inconveniente
4. Si el mensaje sigue apareciendo, explica al cliente que su inconveniente corresponde a una afectación general del servicio, el que debiese reestablecerse en máximo 2 horas.

ERROR TIPO A

REVISAR

1. Revisa el estado comercial del servicio

1.1. Revisa que el servicio esté activo; con el servicio suspendido, no podemos entregar soporte. Busca la publicación ESTADO DEL SERVICIO

VTR CLARO

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

a) No pasó por un proceso de cobranza en las últimas 72 horas:

Continuar con las revisiones.

b) Si pasó por un proceso de cobranza en las últimas 72 horas:

- Solicitar al cliente hacer reset eléctrico. El encendido de la caja de internet tomará cerca de 5 minutos.
- Validar con cliente si el inconveniente fue resuelto. Si es así, finaliza la atención; de lo contrario, continúa con las revisiones

2.Descarta una falla masiva

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

VERDE -> Consulta al cliente cuál es el error que le aparece

AMARILLO -> Indica trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para Informar al cliente el inconveniente en el sector y posible horario de solución

ROJO -> Indica falla masiva o trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para revisar el horario de solución. Si no aparece información a la solución, revisa en la página que corresponda a la marca del servicio:

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

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

A001- A002

1. Ingresa a BEC y revisa a qué red está conectado el decodificador

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

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

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

WEB UI

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

Huawei

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

SMART WIFI PORTAL SCP

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

EQUIPO NO ESTÁ CONECTADO A RED DOMICILIO:

- Guía al cliente en cómo debe conectar correctamente su decodificador a la red wifi

EQUIPO ESTÁ CONECTADO A RED DOMICILIO o AUNQUE ESTÁ CONECTADO NO TIENE SEÑAL

Ingresa una visita a terreno.

- TIPO: Televisión
- ÁREA: Reparación Técnica
- SUBAREA: Sin Señal
- DESCRIPCIÓN: Código de error, pruebas realizadas, información entregada

A609-A608- A605- A113

1. Ingresa a BEC y revisa el estado del semáforo APROVISIONAMIENTO DBOX SMART-
BOTON EXCLUSIVO PARA VTR. PRÓXIMAMENTE EN CLARO ([VER](#)).

- **VERDE ->** Continúa al siguiente paso.
- **ROJO ->** Haz clic en el botón REAPROVISIONAR. Una vez presionado, presiona el botón CONSULTA ESTADO

Resultados:

- **PROCESO FINALIZADO:** Se aprovisionaron los paquetes correctamente.
- **ERROR EN EL PROCESO:** No se realizó el aprovisionamiento.

Explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas.

Ingresa la solicitud de servicio:

Si el color es VERDE: Explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas.

Ingresa la solicitud de servicio:

- TIPO: Televisión
- Área: Inconveniente en servicio
- Subárea: Problema de reproducción
- Descripción: Código de error, pruebas realizadas, informació

- n entregada

Si el color es ROJO: Haz clic en el botón RECARGAR [\(VER\)](#)

- Valida si el semáforo cambia de color. Si se mantiene en rojo o la recarga no soluciona, explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas.

Ingresar la solicitud de servicio:

	VTR	CLARO
TIPO	Televisión	
ÁREA:	Inconveniente en servicio	
SUBÁREA:	Problema de reproducción	Escalamiento TV
DESCRIPCIÓN	Código de error, pruebas realizadas, información entregada	

ERROR TIPO C

REVISAR —

1. Revisa el estado comercial del servicio

1.1. Revisa que el servicio esté activo; con el servicio suspendido, no podemos entregar soporte. Busca la publicación ESTADO DEL SERVICIO

VTR CLARO

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

a) No pasó por un proceso de cobranza en las últimas 72 horas: Continuar con las revisiones.

b) Si pasó por un proceso de cobranza en las últimas 72 horas:

- Solicitar al cliente hacer reset eléctrico. El encendido de la caja de internet tomará cerca de 5 minutos
- Validar con cliente si el inconveniente fue resuelto. Si es así, finaliza la atención; de lo contrario, continúa con las revisiones

2. Descarta una falla masiva

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

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

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

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

3. Ingresa a BEC y revisa a qué red está conectado el decodificador

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

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

1. Ingresa a BEC y revisa a qué red está conectado el decodificador

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

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

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

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

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

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

EQUIPO NO ESTÁ CONECTADO A RED DOMICILIO:

- Guía al cliente en cómo debe conectar correctamente su decodificador a la red wifi

EQUIPO ESTÁ CONECTADO A RED DOMICILIO o AUNQUE ESTÁ CONECTADO NO TIENE SEÑAL
Consulta cuál es el código de error que aparece en pantalla

C601- C605-C606 —

1. Revisar pedido del cliente y confirmar con cliente si el producto fue entregado por delivery

- **Es delivery ->** Revisar el procedimiento DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN
- **No es delivery ->** Ingresa en la cuenta de servicio afectado a BEC para realizar un Reboot desde BEC.

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.

2. Luego de realizarlo valida con el cliente si el inconveniente se mantiene.

- Si es así, realiza el cambio de tecnología. Si no hay factibilidad o el cliente es fibra, , ingresa una solicitud de servicio de reparación. Apóyate en la publicación VISITAS TÉCNICAS.
 - TIPO: Televisión
 - ÁREA: Reparación técnica
 - SUBÁREA: Sin señal
 - DESCRIPCIÓN: Código de error, pruebas realizadas, información entregada

C219- C228-C210- C229- C611/C612 —

1. Si el decodificador está conectado a internet y el inconveniente continúa, debes ingresar una visita a terreno.

- 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

INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC



INTERNET DEGRADADO

REVISAR LOS NIVELES DE RSSI (INTENSIDAD DE SEÑAL RECIBIDA)

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

ASSIA

PASO 1

ASSIA

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 Ver expandido: ☐ Ver topología: ☐ [Active Profiles](#)

☒ 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	☐
	...18:65:71:18:7C:FF (...)	2.4GHz	VTR-7433636	-66	Conectado	125.92 Mbps		☐
	FM0AE2YT0GF92 (...)	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-YENNI (...)	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)

PASO 2

RSSI MENOR A -80

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

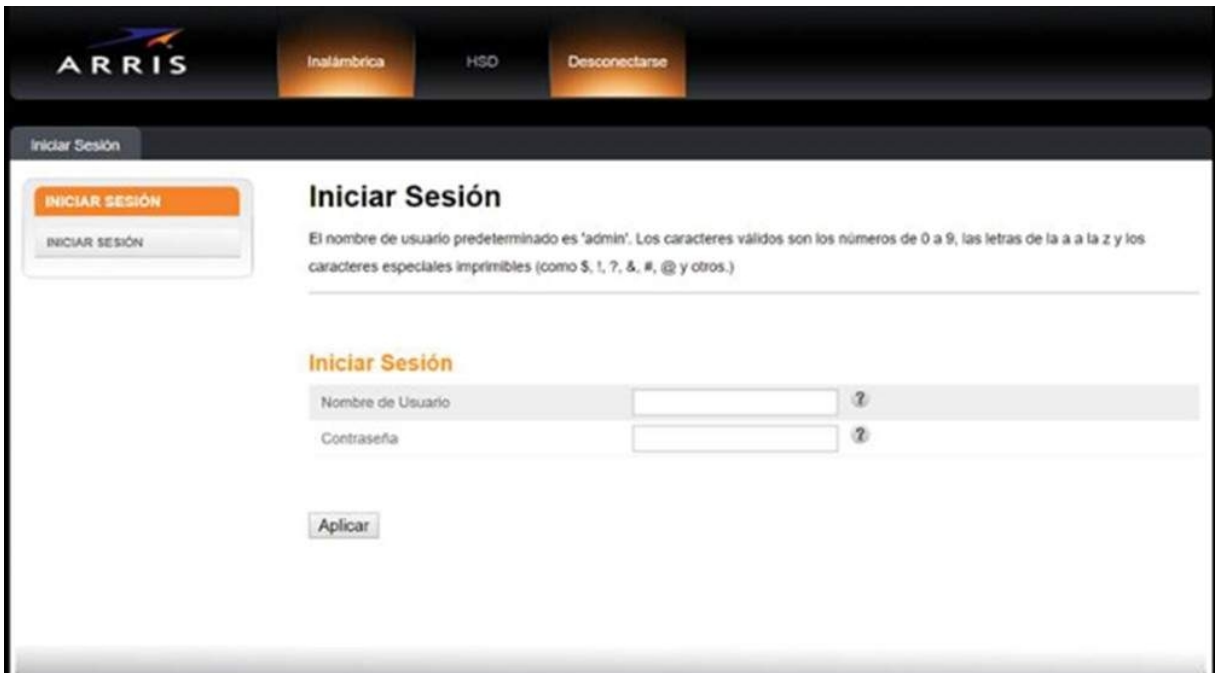
Marca - Modelo	ARRIS-TG2492LG
Administración WIFI	Desactivar
Servicio Activado IP 10.6.23.52:9080	
Mac Cable Modem	1835D1B02243
Mac MTA	1835D1B02244
Tipo Equipo	MTA
Tecnología	D 3.0
TocpeName	ARRIS-TG2492LG-D 3.0
Velocidad de subida	16 Mbps
Velocidad de bajada	600 Mbps
Portal C4	Detalle PortalC4
Realizar ping	

a) Genera un "Reset WIFI"

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

2. Pincha sobre la IP del concepto en verde

PASO 3



The screenshot shows the ARRIS login interface. At the top, there is a navigation bar with the ARRIS logo and three buttons: "Inalámbrica", "HSO", and "Desconectarse". Below this, a "Iniciar Sesión" tab is selected. On the left, 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, there is an "Aplicar" button.

ARRIS

Inalámbrica HSO Desconectarse

Iniciar Sesión

INICIAR SESIÓN

INICIAR SESIÓN

Iniciar Sesión

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.)

Iniciar Sesión

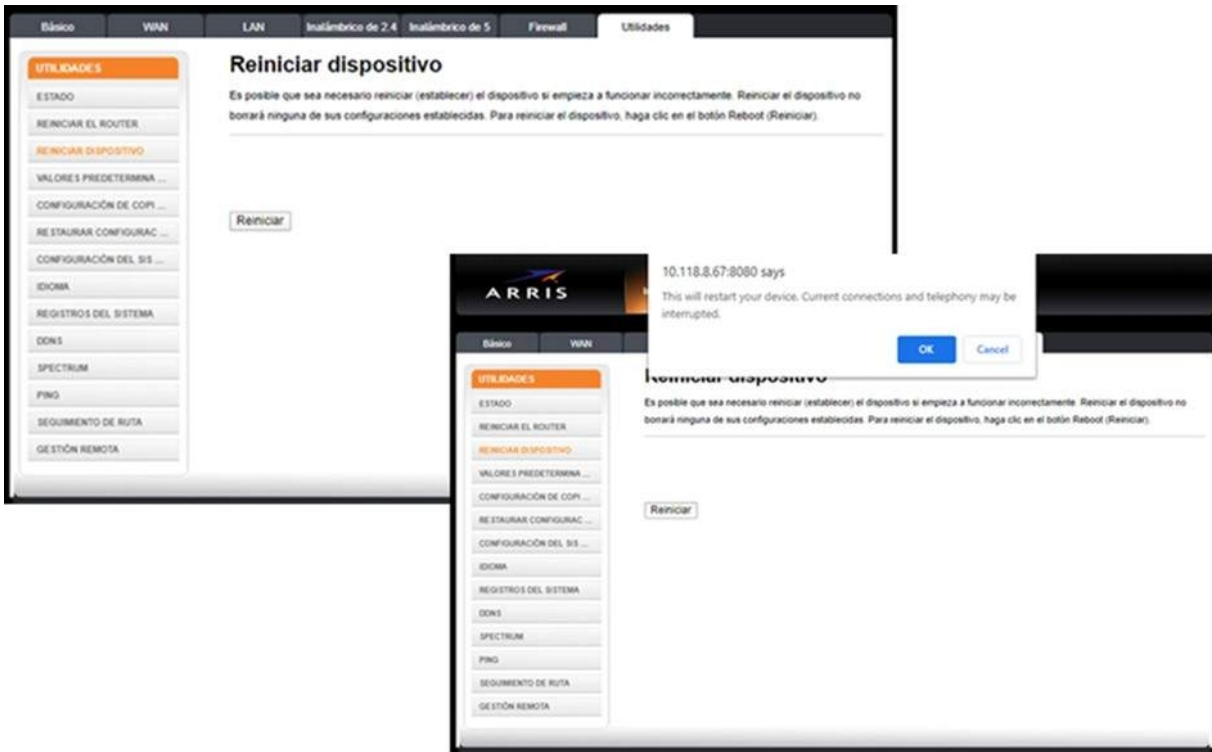
Nombre de Usuario ?

Contraseña ?

Aplicar

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

PASO 4



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?

PASO 5

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

PASO 6

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)

PASO 7

RSSI MAYOR A -80

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

WEB- UI

PASO 1

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

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

[WAN Setting](#)

Firewall

WLAN Device List [WLAN Setting](#)

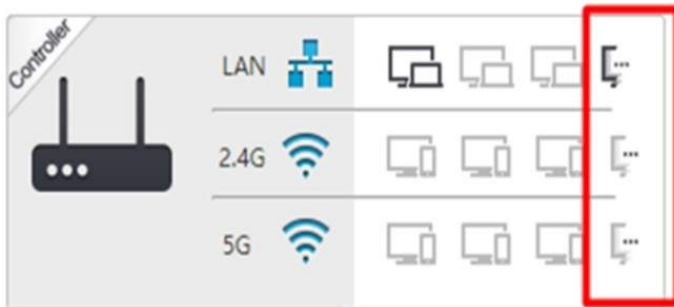
Name	MAC Address	IPv4 Address	IPv6 Address
------	-------------	--------------	--------------

Device List

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

a) Ir al menú **"TOPOLOGY"**.

PASO 2



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

PASO 3

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?

PASO 4

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

PASO 5

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)

PASO 6

RSSI MAYOR A -80

Consulta si el cliente percibe LENTITUD o INTERMITENCIA.

Guíate por los acordeones de este procedimiento.

FRONT LINE

PASO 1

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 41s)

Motor de recomendaciones

Entrar en modo superdirecto

Buscar...

Nombre	Conexión	Ocupado	QoS	RSSI	Índice PHY efectivo	Saturación	Rendimiento estimado
cfggroup25 50:5A:85:88:EE:53	5G	• •	• • • • •	-62 dBm	80 %	8 %	155.62 Mbps
cfggroup28-2 10:66:38:24:F8:25	5G	• •	• • • • •	-56 dBm	61 %	8 %	208.68 Mbps
cfggroup40 EC:2E:98:76:53:99	5G	• •	• • • • •	-77 dBm	32 %	9 %	98.03 Mbps
CLL00083DDXD3 84:62:83:51:56:1C	5G	• •	• • • • •	-60 dBm	60 %	9 %	583.85 Mbps

PASO 2

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)

PASO 3

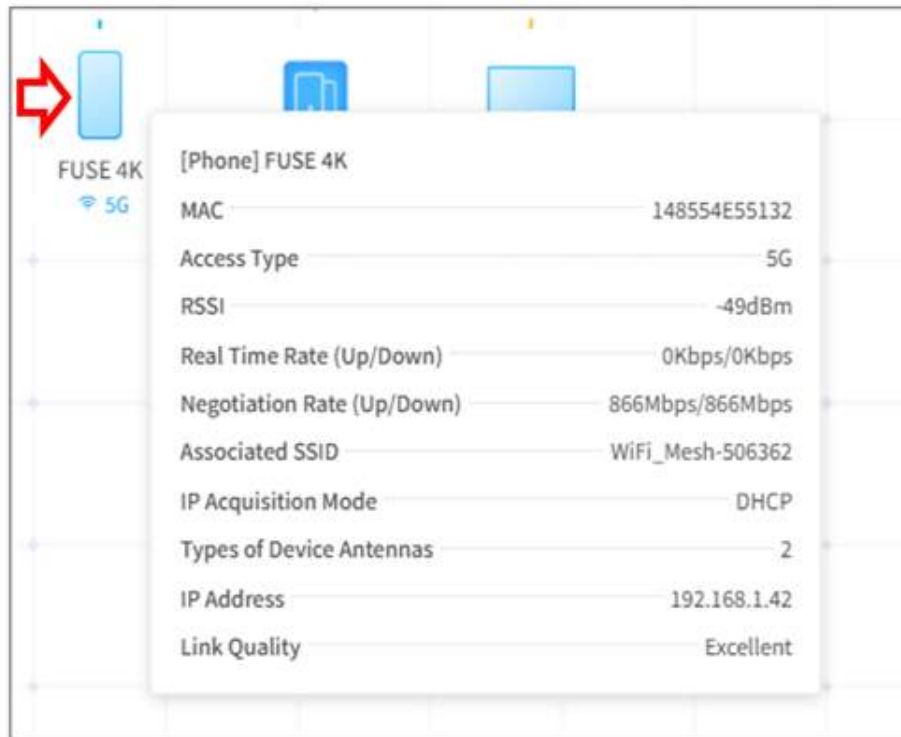
RSSI MAYOR A -80

Consulta si el cliente percibe LENTITUD o INTERMITENCIA.

Guíate por los acordeones de este procedimiento.

SCP

PASO 1



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

PASO 2

RSSI MAYOR A -80

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

PASO 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, verifica con video llamada si el modem está en el mismo lugar en que lo dejó el técnico al instalar.

EN UN LUGAR DIFERENTE

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

MISMO LUGAR

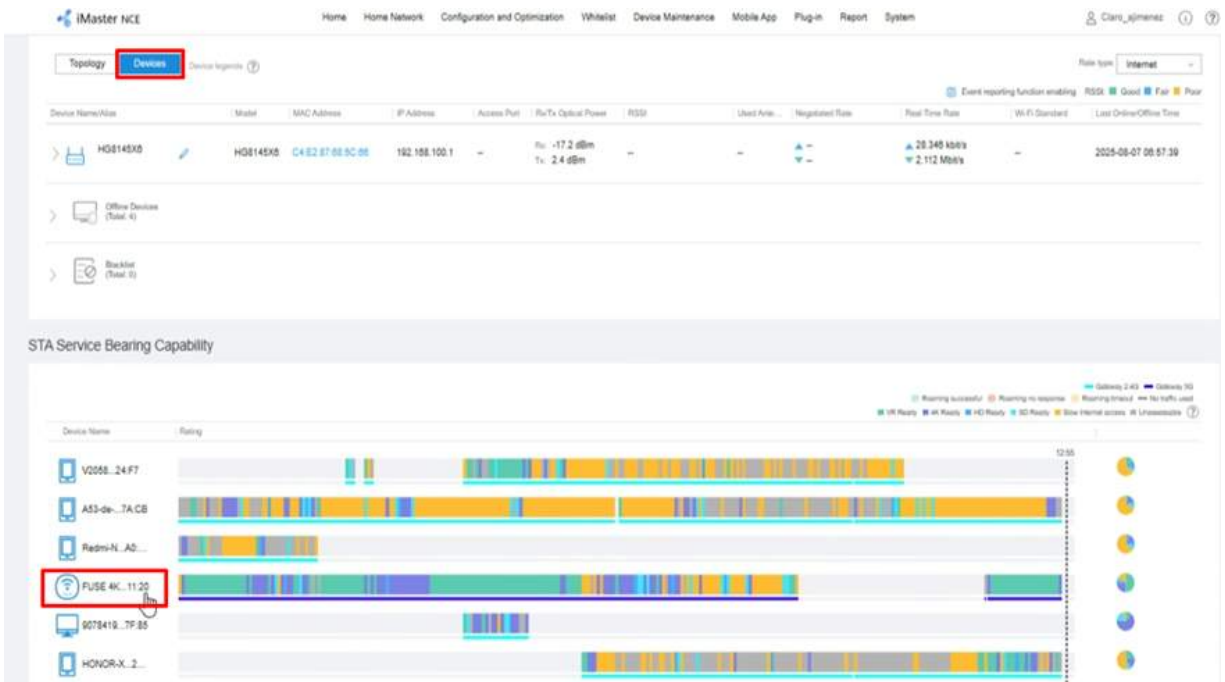
Recomienda la instalación de un extensor. Ofrécelo con instalación gratis y mensualidad 50%. Apóyate en el procedimiento [VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO \(SVA\) FIJOS](#) (instalación a través de visita técnica)

HUAWEI

PASO 1

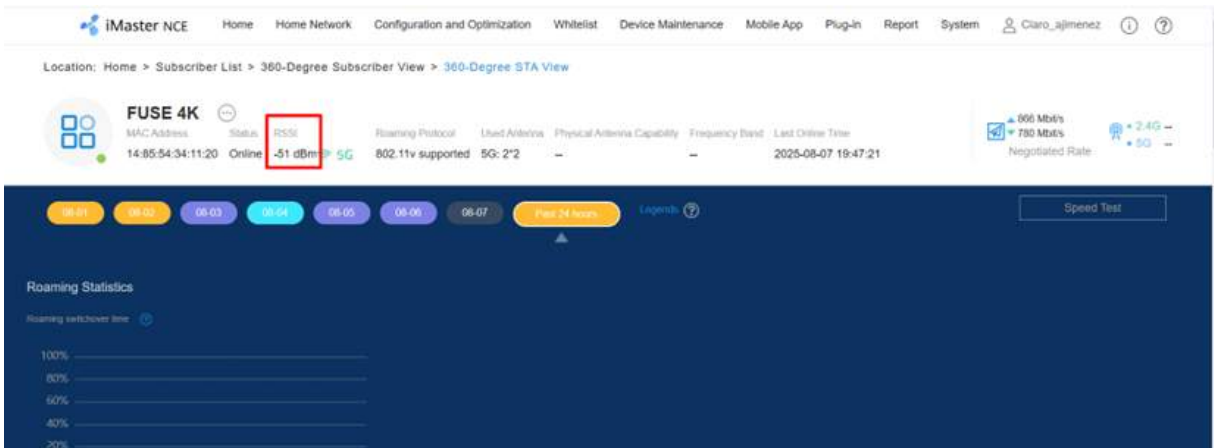
- a. Ingresa a la pestaña KPI VIEWS

PASO 2



b. Haz clic en la pestaña DEVICES, luego desliza tu pantalla para ver los equipos conectados, en este caso de ejemplo seleccionamos FUSE 4K

PASO 3



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

PASO 4

RSSI MENOR A -80

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

Basic Settings | Advanced Settings

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

SSID Information

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-EUBg	Active	2.4G	Provisioned	WPA/WPA2 Pre-Shared Key	Configured	No	
5	HUAWEI-5G-EUBg	Active	5G	Provisioned	WPA/WPA2 Pre-Shared Key	Configured	No	

Total records: 2

15/page [1](#) [2](#)

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.

PASO 5

Si los niveles de RSSI se mantienen en **menores a -80**, verifica con video llamada si la caja de internet está en el mismo lugar en que lo dejó el técnico al instalar.

EN UN LUGAR DIFERENTE

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

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)

PASO 6

RSSI MAYOR 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)



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



Completa la lección, antes de continuar.

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 11 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
11!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR