

# VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 15 - Digital

## 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 15 AL 28 DE JULIO



EXPLICACIÓN BOLETA



INCONVENIENTES INTERNET HFC - 7 PASOS NO VOZ



ACTIVIDAD

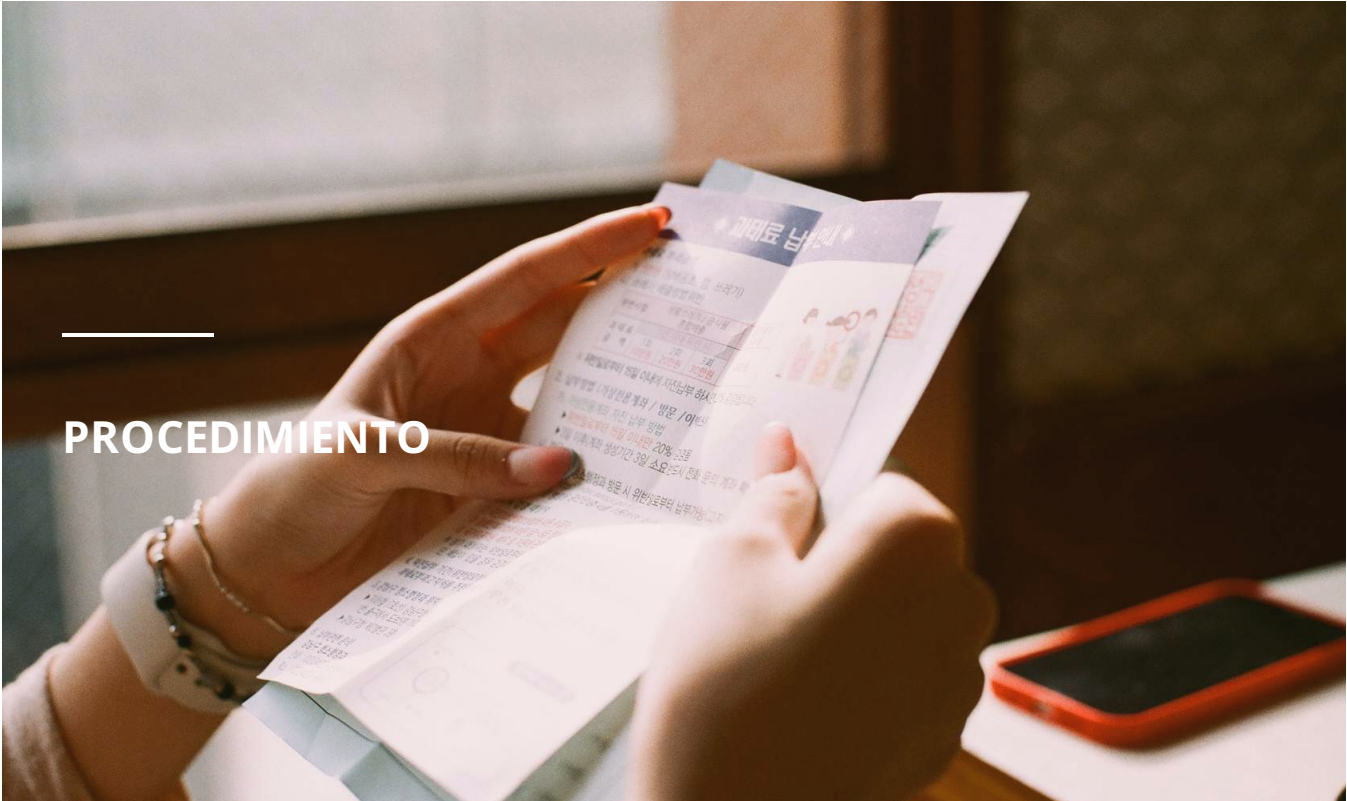


APLICACIONES DE STREAMING



DESAFÍO TERMINADO

# EXPLICACIÓN BOLETA



## PROCEDIMIENTO

- La atención solo se puede entregar al titular

|         |                          |             |        |
|---------|--------------------------|-------------|--------|
| ALCANCE | POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN | DEBES SABER | INDAGA |
|---------|--------------------------|-------------|--------|

- El Rut del cliente para saber a quién atendemos
- Esta atención se puede dar a titular o usuario
- El Domicilio sobre el cliente está consultando.
- Un cliente sin servicios activos no tiene acceso a la Suc. Virtual
- Esta atención se puede ofrecer en cualquier canal de atención comercial

| ALCANCE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN | DEBES SABER | INDAGA |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------|--------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• NO entregar detalles específicos de la boleta a un tercero sin poder notarial. <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Por ejemplo, Informar que el motivo de variación del cobro corresponde a consumo VOD, pero NO se debe entregar, título, fecha y hora o señalar que hubo aumento en llamadas a celular, pero NO entregar detalle de números, compañía, fechas, etc.</li> </ul> </li> <li>• NO entregar datos del cliente a un tercero (Fonos de contacto, dirección, RUT, nombre completo)</li> <li>• NO enviar la boleta a un mail diferente al registrado en la Cuenta de Facturación del titular</li> <li>• El detalle de los cobros de la boleta sólo se le puede informar al titular.</li> <li>• Si un tercero consulta, se le puede informar que la variación del cobro en la boleta responde a un consumo de un producto en particular, pero no entregando detalles del cobro, fechas, etc.</li> <li>• El detalle de una boleta o factura puede ser entregado a un tercero, como trabajador de la empresa, que tiene el cargo de secretaria/o o control de gestión. El tercero debe confirmar tanto los datos de la empresa como rut, nombre completo y cargo.</li> <li>• Invita al cliente a revisar el detalle de una boleta en <a href="http://vtr.com">vtr.com</a>, seleccionando AYUDA -&gt; CONOCE TU BOLETA</li> <li>• <b><u>INFORMA:</u></b><br/> <i>"Sr(a). XXXX Lo que nos solicita puede revisarlo a través de la Sucursal Virtual en VTR.COM o APP VTR"</i> </li> </ul> |                          |             |        |

- Si cliente manifiesta que tiene inconvenientes para realizar la gestión, apóyalo con la sección Revisión en Sucursal Virtual de la publicación en Clave.



| ALCANCE                                                                                                                    | POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN                                                       | DEBES SABER | INDAGA |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para entender una boleta, debes tener los siguientes conceptos claros:</li> </ul> |                                                                                |             |        |
| <b>DOM</b>                                                                                                                 | Período de facturación de la cuenta                                            |             |        |
| <b>Proporcionales</b>                                                                                                      | Es el cobro que corresponde desde el día de la modificación al término del DOM |             |        |
| <b>Descuentos multiservicios</b>                                                                                           | Descuento por cada servicio principal que el cliente contrate                  |             |        |



| ALCANCE                                                                                                                                                                                                                                                                                            | POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN | DEBES SABER | INDAGA |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------|--------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Su boleta viene con un valor más alto?</li> <li>• ¿Se recuerda si le hemos hecho anteriormente un ofrecimiento de descuento por meses?</li> <li>• ¿Es su primera boleta?</li> <li>• ¿Hizo alguna modificación de sus servicios anteriormente?</li> </ul> |                          |             |        |

## SERVICIOS FIJOS: CÓMO RECONOCER UN COBRO

**Para distinguir un cobro que reclama un cliente, sigue los pasos descritos a continuación:**

1. Ingresa a la cuenta de Facturación para ingresar al perfil de Facturación correspondiente a la cuenta con el cobro en duda
2. Descarga las 2 boletas emitidas más recientes para analizar la diferencia de los cobros.  
En estas boletas, podemos apreciar:

## Actualización de Promoción y sus Proporcionales

**OBSERVAR BOLETAS**

a) **Observa en ambas boletas la diferencia de los planes.** En la boleta 1 se refleja el plan anterior y en la boleta actual (2) el nuevo plan Finix con sus proporcionales y la devolución de los días no utilizados del plan anterior.

|                                               |               |
|-----------------------------------------------|---------------|
| <b>Rentas Servicios Principales</b>           |               |
| Doble Pack<br>(TV Hogar HD, Mega 500)         | 39.958        |
| <b>Total Rentas Servicios Principales</b>     | <b>39.958</b> |
| <b>Consumos y Servicios Adicionales</b>       |               |
| Televisión                                    | 3.990         |
| Internet                                      | 0             |
| Otros Cargos                                  | -1.915        |
| <b>Total Consumos y Servicios Adicionales</b> | <b>2.075</b>  |

|                                               |               |
|-----------------------------------------------|---------------|
| <b>2 Rentas Servicios Principales</b>         |               |
| Doble Pack<br>(TV Hogar HD, Mega 500)         | -19.978       |
| Doble Pack Finix<br>(TV Hogar HD, Mega 500)   | 37.786        |
| <b>Total Rentas Servicios Principales</b>     | <b>17.808</b> |
| <b>Consumos y Servicios Adicionales</b>       |               |
| Televisión                                    | 3.990         |
| Televisión Proporcional                       | 399           |
| Internet                                      | 0             |
| Otros Cargos                                  | -3.990        |
| Otros Cargos Proporcional                     | -830          |
| <b>Total Consumos y Servicios Adicionales</b> | <b>-431</b>   |

## ENTENDER COBROS

b) Para entender los cobros de la actualización de promoción, **analiza el detalle de la última boleta emitida**, teniendo **SIEMPRE presente el DOM del cliente**, el plan anterior y cuál fue la fecha en que se realizó la actualización de promoción

|                                                 |                    |                   |               |
|-------------------------------------------------|--------------------|-------------------|---------------|
| <b>Rentas Servicios Principales</b>             |                    |                   |               |
| <b>Rentas Mensuales</b>                         | <b>F. Contrato</b> | <b>F. Periodo</b> |               |
| TV Full Digital HD Proporcional                 | 09/Nov/2020        | 1-Abr/8-Abr       | -6.798        |
| TV Hogar HD                                     | 01/Abr/2022        | 9-Abr/8-May       | 19.990        |
| TV Hogar HD Proporcional                        | 01/Abr/2022        | 1-Abr/8-Abr       | 5.330         |
| Mega 500                                        | 01/Abr/2022        | 9-Abr/8-May       | 9.990         |
| Mega 500 Proporcional                           | 01/Abr/2022        | 1-Abr/8-Abr       | 2.664         |
| Mega 600 Proporcional                           | 09/Nov/2020        | 1-Abr/8-Abr       | -9.236        |
| Descuento Multiservicio Television              |                    |                   | -1.994        |
| Descuento Multiservicio Television Proporcional |                    |                   | 690           |
| Descuento Multiservicio Internet                |                    |                   | -531          |
| Descuento Multiservicio Internet Proporcional   |                    |                   | -996          |
| Descuento Multiservicio Internet Proporcional   |                    |                   | 937           |
| Descuento Multiservicio Internet Proporcional   |                    |                   | -266          |
| <b>Total Rentas Servicios Principales</b>       |                    |                   | <b>19.780</b> |

Se descuenta el periodo ya pagado del antiguo plan (TV FULL). Las fechas son desde el día que se realizó la actualización de promoción hasta el último día del DOM

|                                                 |                    |                   |               |
|-------------------------------------------------|--------------------|-------------------|---------------|
| <b>Rentas Servicios Principales</b>             |                    |                   |               |
| <b>Rentas Mensuales</b>                         | <b>F. Contrato</b> | <b>F. Periodo</b> |               |
| TV Full Digital HD Proporcional                 | 09/Nov/2020        | 1-Abr/8-Abr       | -6.798        |
| TV Hogar HD                                     | 01/Abr/2022        | 9-Abr/8-May       | 19.990        |
| TV Hogar HD Proporcional                        | 01/Abr/2022        | 1-Abr/8-Abr       | 5.330         |
| Mega 500                                        | 01/Abr/2022        | 9-Abr/8-May       | 9.990         |
| Mega 500 Proporcional                           | 01/Abr/2022        | 1-Abr/8-Abr       | 2.664         |
| Mega 600 Proporcional                           | 09/Nov/2020        | 1-Abr/8-Abr       | -9.236        |
| Descuento Multiservicio Television              |                    |                   | -1.994        |
| Descuento Multiservicio Television Proporcional |                    |                   | 690           |
| Descuento Multiservicio Internet                |                    |                   | -531          |
| Descuento Multiservicio Internet Proporcional   |                    |                   | -996          |
| Descuento Multiservicio Internet Proporcional   |                    |                   | 937           |
| Descuento Multiservicio Internet Proporcional   |                    |                   | -266          |
| <b>Total Rentas Servicios Principales</b>       |                    |                   | <b>19.780</b> |

Total del nuevo plan. Se cobra según el Dom, es decir de 9 a 8

|                                                 |                    |                   |               |
|-------------------------------------------------|--------------------|-------------------|---------------|
| <b>Rentas Servicios Principales</b>             |                    |                   |               |
| <b>Rentas Mensuales</b>                         | <b>F. Contrato</b> | <b>F. Periodo</b> |               |
| TV Full Digital HD Proporcional                 | 09/Nov/2020        | 1-Abr/8-Abr       | -6.798        |
| TV Mega HD                                      | 01/Abr/2022        | 9-Abr/8-May       | -10.000       |
| TV Hogar HD Proporcional                        | 01/Abr/2022        | 1-Abr/8-Abr       | 5.330         |
| Mega 500                                        | 01/Abr/2022        | 9-Abr/8-May       | 9.990         |
| Mega 500 Proporcional                           | 01/Abr/2022        | 1-Abr/8-Abr       | 2.664         |
| Mega 600 Proporcional                           | 09/Nov/2020        | 1-Abr/8-Abr       | -9.236        |
| Descuento Multiservicio Television              |                    |                   | -1.994        |
| Descuento Multiservicio Television Proporcional |                    |                   | 690           |
| Descuento Multiservicio Internet                |                    |                   | -531          |
| Descuento Multiservicio Internet Proporcional   |                    |                   | -996          |
| Descuento Multiservicio Internet Proporcional   |                    |                   | 937           |
| Descuento Multiservicio Internet Proporcional   |                    |                   | -266          |
| <b>Total Rentas Servicios Principales</b>       |                    |                   | <b>19.780</b> |

Como el cambio se realizó el 1° de Abril, por única vez se generan proporcionales, que en este caso se facturan desde el día del cambio hasta el último día del DOM

## RESUMEN

En resumen, **cliente Dom 9, realizó una actualización de promoción el día 1° de Abril. Por lo tanto tiene por única vez un cobro proporcional desde el 1° hasta el 8 de Abril + el valor del mes completo.** A ese total se debe descontar los días no utilizados del mes anterior con el plan antiguo.

- **Explica al cliente que los montos se encuentran correctamente cobrados.** Si es necesario, detalla el periodo en que tuvo cada plan.

En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

## Eliminación de un descuento

### REVISAR DESCUENTO

1. En la boleta 1 puedes observar el **descuento de retención**, que se elimina al hacer la actualización de promoción

- **Explica al cliente que el descuento ya caducó** y el monto en su boleta se encuentra correctamente cobrado (si es necesario informa el motivo, ej: actualización de promoción).

En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

1

|                                                                             |         |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------|
| <b>Rentas Servicios Principales</b>                                         |         |
| Pack Vive Residencial<br>(Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 300.) | 49.708  |
| <b>Descuento Retención</b>                                                  | -17.000 |

2

|                                                                  |         |
|------------------------------------------------------------------|---------|
| <b>Rentas Servicios Principales</b>                              |         |
| Doble Pack Finix<br>(TV Hogar HD, Mega 500)                      | 41.384  |
| Triple Pack<br>(Fono Ilimitado 600 Movil. TV Hogar HD. Mega 300) | -18.728 |

## Instalación y proporcionales SVA

## CONSUMOS Y SERVICIOS ADICIONALES

**IMPORTANTE:** En la boleta el nombre del extensor aparecerá como **EXTENSOR WIFI MESH**, sin embargo **en Andes aparecerá como Extensor WiFi Smart Desk**

- Se reconocen porque están en el ítem **CONSUMOS Y SERVICIOS ADICIONALES** (1)
- Este es un ejemplo de un cliente con DOM 10
- En el detalle de la boleta se puede **observar que el extensor se instaló el día 8**, por tanto se genera un proporcional desde el día de la instalación hasta el último día del DOM + la renta mensual correspondiente al mes completo.
- Adicionalmente se observa el **costo de la instalación de \$20.000**

Explica al cliente a qué corresponde el cobro y detalla el periodo de uso (si aplica).

En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

1

|                                                   |               |
|---------------------------------------------------|---------------|
| <b>Rentas Servicios Principales</b>               |               |
| Pack Vive Mas Residencial                         | 31.782        |
| (Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 500) |               |
| <b>Total Rentas Servicios Principales</b>         | <b>31.782</b> |
| <b>Consumos y Servicios Adicionales</b>           |               |
| Telefonia                                         | 0             |
| Televisión                                        | 0             |
| Internet                                          | 22.990        |
| Internet Proporcional                             | 199           |
| <b>Total Consumos y Servicios Adicionales</b>     | <b>23.189</b> |

2

## Consumos y Servicios Adicionales Internet

| Servicios Adicionales       | 10 Ene-9 Feb | 2 990 |
|-----------------------------|--------------|-------|
| Extensor NextGen Smart Plug | 8 Ene-9 Feb  | 0     |



vtr.com  
+ 600 800 9000



[vtr.com](#)

Extensor NextGen Smart Plug Proporcional

|             |     |
|-------------|-----|
| 8 Ene-9 Feb | 150 |
|-------------|-----|

21/11

# Asistencia VTR

## CONSUMOS Y SERVICIOS ADICIONALES

Está incluido dentro de **OTROS CARGOS**. Lo puedes visualizar en la primera hoja de la boleta (1) y en el detalle (2), lo puedes observar con la fecha de DOM

- Está sujeto a alza de IPC
- Tiene cobros proporcionales
- Explica al cliente a qué corresponde el cobro (Asistencia VTR) y detalla el periodo de uso (si es necesario).

En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

|          |                                                   |               |
|----------|---------------------------------------------------|---------------|
| <b>1</b> | <b>Rentas Servicios Principales</b>               |               |
|          | Pack Vive Residencial                             | 49.243        |
|          | (Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 100) |               |
|          | <b>Total Rentas Servicios Principales</b>         | <b>49.243</b> |
|          | <b>Consumos y Servicios Adicionales</b>           |               |
|          | Telefonía                                         | 0             |
|          | Televisión                                        | 8.011         |
|          | Internet                                          | -4.000        |
|          | <b>Otros Cargos</b>                               | <b>2.861</b>  |
|          | <b>Total Consumos y Servicios Adicionales</b>     | <b>6.872</b>  |

|          |                                                          |             |                |               |
|----------|----------------------------------------------------------|-------------|----------------|---------------|
| <b>2</b> | <b>Rentas Mensuales Premium</b>                          | 22/Dic/2017 | 11-Ago/10-Sept | 8.011         |
|          | Pack Adulto HD                                           |             |                |               |
|          | <b>Otros Servicios y Cargos</b>                          |             |                | -3.990        |
|          | Descuento Primera Caja                                   |             | 5-Ago/4-Sept   |               |
|          | <b>Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión</b> |             |                | <b>8.011</b>  |
|          | <b>Consumos y Servicios Adicionales Internet</b>         |             |                |               |
|          | Otros Servicios y Cargos                                 |             |                | -4.000        |
|          | Descuento Upgrading Banda Ancha                          |             | 11-Ago/10-Sept |               |
|          | <b>Total Consumos y Servicios Adicionales Internet</b>   |             |                | <b>-4.000</b> |
|          | <b>Otros Cargos</b>                                      |             |                |               |
|          | Asistencia VTR                                           |             | 5-Ago/4-Sept   | 2.861         |
|          | Revisión de Programación                                 |             | 5-Ago/4-Sept   | 820           |
|          | <b>Total Otros Cargos</b>                                |             |                | <b>2.861</b>  |

# IPC

## REAJUSTE IPC

- El reajuste por IPC se refleja en la boleta los meses de Enero y Julio, por ende, las consultas por alza de boleta durante estos meses puede responder a IPC
  - Recuerda que los **planes Finix NO tienen reajuste de IPC**

- Para cerciorarte, **revisa que el cliente no haya tenido pedidos anteriormente**
- Al hacer la **comparación de boletas**, verás que las boletas mantienen los mismos **ítems**, con una alza baja.

1

|                                                                            |               |
|----------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>Rentas Servicios Principales</b>                                        |               |
| Pack Vive Residencial<br>(Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 100) | 50.312        |
| <b>Total Rentas Servicios Principales</b>                                  | <b>50.312</b> |
| <b>Consumos y Servicios Adicionales</b>                                    |               |
| Telefonía                                                                  | 0             |
| Televisión                                                                 | 5.495         |
| Internet                                                                   | 3.088         |
| Otros Cargos                                                               | 2.108         |
| <b>Total Consumos y Servicios Adicionales</b>                              | <b>10.691</b> |

2

|                                                                            |               |
|----------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>Rentas Servicios Principales</b>                                        |               |
| Pack Vive Residencial<br>(Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 100) | 52.134        |
| <b>Total Rentas Servicios Principales</b>                                  | <b>52.134</b> |
| <b>Consumos y Servicios Adicionales</b>                                    |               |
| Telefonía                                                                  | 0             |
| Televisión                                                                 | 5.731         |
| Internet                                                                   | 3.220         |
| Otros Cargos                                                               | 2.198         |
| <b>Total Consumos y Servicios Adicionales</b>                              | <b>11.149</b> |

## DETALLE DE LA BOLETA

- En el detalle de la boleta, puedes observar que no hubo ninguna modificación
  - Explica que el alza en su boleta **corresponde a un ajuste de IPC**.
  - En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

1

|                                           |                    |                   |               |  |
|-------------------------------------------|--------------------|-------------------|---------------|--|
| <b>Rentas Servicios Principales</b>       |                    |                   |               |  |
| <b>Rentas Mensuales</b>                   | <b>F. Contrato</b> | <b>F. Periodo</b> |               |  |
| Fono Ilimitado 600 Movil                  | 09/Oct/2019        | 5-Ene/4-Feb       | 19.072        |  |
| TV Hogar HD                               | 09/Oct/2019        | 5-Ene/4-Feb       | 23.313        |  |
| Mega 100                                  | 09/Oct/2019        | 5-Ene/4-Feb       | 21.687        |  |
| Descuento Multiservicio Telefonía         |                    |                   | -4.096        |  |
| Descuento Multiservicio Televisión        |                    |                   | -5.007        |  |
| Descuento Multiservicio Internet          |                    |                   | -4.657        |  |
| <b>Total Rentas Servicios Principales</b> |                    |                   | <b>50.312</b> |  |

2

|                                           |                    |                   |               |  |
|-------------------------------------------|--------------------|-------------------|---------------|--|
| <b>Rentas Servicios Principales</b>       |                    |                   |               |  |
| <b>Rentas Mensuales</b>                   | <b>F. Contrato</b> | <b>F. Periodo</b> |               |  |
| Fono Ilimitado 600 Movil                  | 09/Oct/2019        | 5-Feb/4-Mar       | 19.892        |  |
| TV Hogar HD                               | 09/Oct/2019        | 5-Feb/4-Mar       | 24.315        |  |
| Mega 100                                  | 09/Oct/2019        | 5-Feb/4-Mar       | 21.687        |  |
| Descuento Multiservicio Telefonía         |                    |                   | -4.154        |  |
| Descuento Multiservicio Televisión        |                    |                   | -5.077        |  |
| Descuento Multiservicio Internet          |                    |                   | -4.529        |  |
| <b>Total Rentas Servicios Principales</b> |                    |                   | <b>52.134</b> |  |

1

|                                                          |               |             |              |  |
|----------------------------------------------------------|---------------|-------------|--------------|--|
| <b>Consumos y Servicios Adicionales Televisión</b>       |               |             |              |  |
| <b>Servicios Adicionales Televisión</b>                  |               |             |              |  |
| d-BOX HD                                                 | 11-Ene/10-Feb |             | 3.990        |  |
| <b>Rentas Mensuales Premium</b>                          |               |             |              |  |
| Pack TNT Sports Premium                                  | 20/May/2021   | 5-Ene/4-Feb | 10.990       |  |
| Pack TNT Sports Premium                                  | 20/May/2021   | 5-Ene/4-Feb | -5.495       |  |
| <b>Otros Servicios y Cargos</b>                          |               |             |              |  |
| Descuento Primera Caja                                   | 5-Ene/4-Feb   |             | -3.990       |  |
| <b>Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión</b> |               |             | <b>5.495</b> |  |
| <b>Consumos y Servicios Adicionales Internet</b>         |               |             |              |  |
| <b>Servicios Adicionales</b>                             |               |             |              |  |
| Beneficio Mega 600                                       | 5-Ene/4-Feb   |             | 0            |  |
| Extensor NetGen Smart Plug                               | 5-Ene/4-Feb   |             | 3.088        |  |
| <b>Total Consumos y Servicios Adicionales Internet</b>   |               |             | <b>3.088</b> |  |
| <b>Otros Cargos</b>                                      |               |             |              |  |
| Asistencia VTR                                           | 5-Ene/4-Feb   |             | 2.108        |  |
| <b>Total Otros Cargos</b>                                |               |             | <b>2.108</b> |  |

2

|                                                          |               |             |              |  |
|----------------------------------------------------------|---------------|-------------|--------------|--|
| <b>Consumos y Servicios Adicionales Televisión</b>       |               |             |              |  |
| <b>Servicios Adicionales Televisión</b>                  |               |             |              |  |
| d-BOX HD                                                 | 11-Feb/10-Mar |             | 3.990        |  |
| <b>Rentas Mensuales Premium</b>                          |               |             |              |  |
| Pack TNT Sports Premium                                  | 20/May/2021   | 5-Feb/4-Mar | 11.462       |  |
| Pack TNT Sports Premium                                  | 20/May/2021   | 5-Feb/4-Mar | -5.731       |  |
| <b>Otros Servicios y Cargos</b>                          |               |             |              |  |
| Descuento Primera Caja                                   | 5-Feb/4-Mar   |             | -3.990       |  |
| <b>Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión</b> |               |             | <b>5.731</b> |  |
| <b>Consumos y Servicios Adicionales Internet</b>         |               |             |              |  |
| <b>Servicios Adicionales</b>                             |               |             |              |  |
| Beneficio Mega 600                                       | 5-Feb/4-Mar   |             | 0            |  |
| Extensor NetGen Smart Plug                               | 5-Feb/4-Mar   |             | 3.220        |  |
| <b>Total Consumos y Servicios Adicionales Internet</b>   |               |             | <b>3.220</b> |  |
| <b>Otros Cargos</b>                                      |               |             |              |  |
| Asistencia VTR                                           | 5-Feb/4-Mar   |             | 2.198        |  |
| <b>Total Otros Cargos</b>                                |               |             | <b>2.198</b> |  |

# Corte y Reposición

## DETALLE DE LA BOLETA

- Se reconoce porque tiene un **valor fijo**; para el caso de internet es de \$2500 y televisión \$750.
  - Se encuentran en el ítem **CONSUMOS Y SERVICIOS ADICIONALES**
  - En caso que el cliente tenga otros consumos adicionales, **el corte y reposición aparecerá sumado a los otros consumos**, pero en el detalle de la boleta podrás identificar el cobro.
  - Explica al cliente que el cobro corresponde a Corte y Reposición.** (6 días o más, posterior al vencimiento de la boleta)
- En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

|          |                                                         |               |
|----------|---------------------------------------------------------|---------------|
| <b>1</b> | <b>Rentas Servicios Principales</b>                     |               |
|          | Doble Pack Finix (TV Hogar HD, Mega 500)                | 28.789        |
|          | Doble Pack Vive Mas Residencial (TV Hogar HD, Mega 500) | -3.164        |
|          | <b>Total Rentas Servicios Principales</b>               | <b>25.625</b> |
|          | <b>Consumos y Servicios Adicionales</b>                 |               |
|          | Televisión                                              | 750           |
|          | Internet                                                | 2.500         |
|          | <b>Total Consumos y Servicios Adicionales</b>           | <b>3.250</b>  |

|          |                                                          |                            |
|----------|----------------------------------------------------------|----------------------------|
| <b>2</b> | <b>Consumos y Servicios Adicionales Televisión</b>       |                            |
|          | Servicios Adicionales Televisión d-BOX HD                | 5-Mar14-Abr 3.990          |
|          | Rentas Mensuales Premium                                 |                            |
|          | Descuento HBO Pack \$-7.490                              | 08/Sept/2020 2-Mar11-Abr 0 |
|          | HBO Pack \$7.490                                         | 08/Sept/2020 2-Mar11-Abr 0 |
|          | <b>Otros Servicios y Cargos</b>                          |                            |
|          | Corte y Reposición de Servicio                           | 2-Mar11-Abr 750            |
|          | Descuento Primera Lupa                                   | -3.990                     |
|          | <b>Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión</b> | <b>750</b>                 |
|          | <b>Consumos y Servicios Adicionales Internet</b>         |                            |
|          | <b>Otros Servicios y Cargos</b>                          |                            |
|          | Corte y Reposición de Servicio                           | 2.500                      |
|          | <b>Total Consumos y Servicios Adicionales Internet</b>   | <b>2.500</b>               |

## Canales Premium

## DETALLE DE LA BOLETA

- El cobro aparece en el ítem **CONSUMOS Y SERVICIOS ADICIONALES**
- Explica al cliente a qué corresponde el cobro (pack de canal contratado)
- En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)



|                                                    |               |
|----------------------------------------------------|---------------|
| Periodo Facturado del 01 Feb al 01 Mar             |               |
| <b>Rentas Servicios Principales</b>                |               |
| Pack Vive Residencial                              | 49.708        |
| (Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 300.) |               |
| Descuento Promocional                              | -5.000        |
| <b>Total Rentas Servicios Principales</b>          | <b>44.708</b> |
| <b>Consumos y Servicios Adicionales</b>            |               |
| Telefonia                                          | 0             |
| Television                                         | 7.985         |
| <b>Total Consumos y Servicios Adicionales</b>      | <b>7.985</b>  |

### Consumos y Servicios Adicionales Televisión

|                                                          |             |               |              |                                                                 |
|----------------------------------------------------------|-------------|---------------|--------------|-----------------------------------------------------------------|
| <b>Servicios Adicionales Televisión</b>                  |             |               |              |                                                                 |
| g-BOX HD                                                 |             | 5-Feb/4-Mar   | 3.990        |                                                                 |
| g-BOX SD                                                 |             | 5-Feb/4-Mar   | 2.490        |                                                                 |
| <b>Rentas Mensuales Premium</b>                          |             |               |              |                                                                 |
| Descuento HBO Pack \$-7.490                              | 03/May/2021 | 1-Feb/28-Feb  | 0            |                                                                 |
| HBO Pack \$7.490                                         | 03/May/2021 | 1-Feb/28-Feb  | 0            |                                                                 |
| Pack TNT Sports Premium                                  | 31/Ene/2022 | 1-Feb/28-Feb  | 10.990       | Corresponde al cobro total del mes.                             |
| Pack TNT Sports Premium                                  | 31/Ene/2022 | 1-Feb/28-Feb  | -5.495       | Descuento promocional, donde se descuenta el 50% de mensualidad |
| Pack TNT Sports Premium Proporcional                     | 31/Ene/2022 | 31-Ene/31-Ene | 366          | Cobro proporcional 1 día                                        |
| Pack TNT Sports Premium Proporcional                     | 31/Ene/2022 | 31-Ene/31-Ene | -366         | Descuento del promocional                                       |
| <b>Otros Servicios y Cargas</b>                          |             |               |              |                                                                 |
| Descuento Primera Caja                                   |             | 1-Feb/28-Feb  | -3.990       |                                                                 |
| <b>Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión</b> |             |               | <b>7.985</b> |                                                                 |



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

# INCONVENIENTES INTERNET HFC - 7 PASOS NO VOZ

---



POLÍTICAS, PASO 6 y 7

**ALCANCE**

**RECUERDA**

**DEBES SABER**

**VERIFICA**

- Aplica para la plataforma de WhatsApp, casos donde el cliente indique que presenta inconvenientes relacionados con su servicio de internet. (Ej: sin servicio, sin conectividad, sin wifi, no puede navegar, intermitencia, etc)

|  |
|--|
|  |
|--|

| ALCANCE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | RECUERDA | DEBES SABER | VERIFICA |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------|----------|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si el cliente <b>no se encuentra en su domicilio</b>, se debe indicar que llame cuando lo esté, ya que es necesario hacer pruebas con su equipo.</li> <li>• Si el cliente ingresó su Rut en IVR/GEKO/Sucursal Virtual (en el caso de chat) no volver a solicitarlo a menos que la solicitud lo requiera, por ej: entrega de clave wifi</li> <li>• Si <b>corresponde ingresar Solicitud de Servicio para Visita técnica</b>, 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. FALLA MASIVA/SIX.</li> <li>• Si el cliente presenta falla masiva, recuerda recomendar el sitio <a href="https://vtr.com/seguimiento">https://vtr.com/seguimiento</a> posterior a la información del estado de su masivo.</li> <li>• Clientes con <b>módem Sagemcom fast 3890</b>, deben realizar revisiones hasta paso 6. Velocidad. Si no logra resolver inconveniente, se debe ingresar visita técnica.</li> <li>• Si se ingresa una visita a terreno, <b>NO se debe indicar</b> 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</li> </ul> |          |             |          |  |

| ALCANCE                                                                                                                                                                                                                                                                   | RECUERDA | DEBES SABER | VERIFICA |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------|----------|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientes B2B no tienen costo de visita técnica, si preguntan por costo, informa:</li> </ul> <p><i>XXX, te informo que tu visita técnica no tiene costo. El servicio técnico cubre daños a los equipos y cableado interno</i></p> |          |             |          |  |

|  |
|--|
|  |
|--|

| ALCANCE                                                                                                                                                                                                                       | RECUERDA | DEBES SABER | VERIFICA |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------|----------|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuál es la dirección donde está instalado el servicio</li> <li>• Cuál es el plan contratado por el cliente</li> <li>• Confirma los números de contacto y mail del titular</li> </ul> |          |             |          |  |

| ALCANCE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | RECUERDA | DEBES SABER | VERIFICA |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------|----------|--|
| <p><b>Revisar si el cliente nos ha contactado y/o ha tenido una visita técnica por motivo Internet en los últimos 7 días:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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"</li> <li>2. 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.</li> <li>3. Si el cliente registra contactos y/o visitas técnicas de internet en los últimos 7 días, debe ser atendido como un caso reiterado.</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisa el apartado de "Reiterados" para su atención.</li> <li>• 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.</li> </ul> |          |             |          |  |

## PASO 6

### GESTIÓN

1. Revisar en **BEC que el Aprovisionamiento de la Velocidad contratada por el cliente sea la misma** que aparece aprovisionada en la **plataforma UIM**
2. Verificar **la velocidad** de la columna **"Siebel"** y la columna **"UIM"**
3. Solo en el caso en que la **velocidad de UIM sea menor a la de Siebel** se debe Re-aprovisionar haciendo clic sobre el botón **"Reaprovisionar internet"**
4. Confirmar con el cliente si el problema que continúa presentando es de **Conexión a Internet o Velocidad**.

- Si el inconveniente es de Conexión -> Continuar con el paso 6

**Si el inconveniente es de Velocidad ->** Se debe revisar la compatibilidad del equipo cablemodem con la velocidad del cliente a través del Semáforo que se muestre en el concepto "Compatibilidad CM con Velocidad Contratada"

- Una vez hecha esta revisión, se debe hacer clic sobre el **botón "enviar"**

**5. Si el equipo no es compatible** (semáforo rojo) se debe ingresar una **Solicitud de Servicio de Reparación "Cambio Equipo por Incompatibilidad"** para cambio de equipo. Revisa en clave como realizar una solicitud por cambio de equipo.

**6. Si el equipo Sí es compatible** (semáforo verde), se debe revisar el **tipo de conexión (NAT / Bridge)**. Revisar en BEC que el servicio esté en modo NAT dentro de la sección "Información de Aprovisionamiento", en el concepto Routing Mode:

- Si está en modo Bridge se debe siempre recomendar cambiar a modo NAT que es el modo en el que el servicio VTR se entrega.

- Para revisar el procedimiento MODIFICACIÓN TIPO DE CONEXIÓN NAT – BRIDGE pincha [AQUÍ](#)
- Si el cliente insiste en mantener el modo Bridge, se debe verificar si el inconveniente que presenta es de conexión.

### **SI ES CONEXIÓN**

- Informar que en modo Bridge tendrá capacidad de conexión sólo de 4 dispositivos, si desea conectar un 5to se puede hacer un reset y así conectar nuevamente los 4 que desee.
- Si el cliente está de acuerdo, realizar Reset en Andes.
- Para ello, posicionarse sobre el equipo asociado al servicio de Internet y pinchar el botón RESET/REFRESH.

Para revisar en detalle el procedimiento Reset/Refresh en Andes, pincha [AQUÍ](#)  
Si con esto se soluciona el inconveniente del cliente Registra

### **NO ES CONEXIÓN**

Informar al cliente sobre wifi:

*"XXX, debo informarte que continuaremos con algunas revisiones de tu servicio, sin embargo, en modo bridge no es posible tener acceso a su conexión wifi, por lo tanto, no podremos diagnosticar ese tipo de conexión"*

Continuar con paso 7 correspondiente sólo a la conexión vía cable de red.

**7.** Verificar con el cliente si el inconveniente que presenta es por Wifi o conectado directo al Cable de red.

**a) Si es por Wi Fi ->** Se debe continuar en el paso 7 CONECTIVIDAD WIFI.

- Excepto cliente con módem Sagemcom Fast 3890, se debe ingresar visita técnica.
- **Ingresar Solicitud de Servicio de reparación**, seleccionar subárea acorde al inconveniente que presenta el cliente
- Recuerda incluir siempre en la observación: "@Sagemcom Fast 3890 revisión hasta Paso 6. Velocidad"
- Agendar de acuerdo con lo coordinado con el cliente en línea informando la siguiente consideración: *"XXX, durante esta visita, el técnico tendrá que realizar pruebas que implican la desconexión y conexión de tus servicios, por lo tanto, idealmente necesitamos que sea en un horario en que no requieras estar conectado a internet de forma permanente"*

### **INFORMAR**

*"Sr(a) XXX, su visita se realizará el día XX entre las XX y XX hrs."*

*Te recordamos que durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos.  
Te informo también que puedes revisar tu agendamiento en la Sucursal Virtual de vtr.com iniciando sesión con tus datos"*

Si el cliente consulta si la visita tiene costo, informar:

Sin Asistencia VTR:

*Te informo que sólo en el caso que el equipo o cableado interno de tu hogar tengan daños por accidentes domésticos o manipulación, esta visita técnica tendrá un cobro de \$20.000.*

Con Asistencia VTR:

*Te informo que tu visita técnica no tiene costo ya que tienes contratado el servicio de Asistencia VTR el cual cubre daños a los equipos y cableado interno.*

**b) Si es a través de Cable de red ->** se debe revisar la compatibilidad de la tarjeta de red del dispositivo conectado, ya que esto puede incidir en la experiencia de velocidad:

**8. Verificar modelo del equipo en BEC.** Recuerda que si es NextGen Puede aparecer con los códigos TG2492LG, TG2492L2 o TG2482a

**9.** En BEC pinchar el botón **"Activar"** del campo Administración WiFi

**10.** Pinchar sobre la IP del concepto en verde

**Cliente SIN Firmware ROW**

- Ingresar con la Password 12345Vtr
- Ingresar a "Dispositivos Conectados"
- En la columna "Velocidad (Mbps)" revisar la compatibilidad de la tarjeta de red con la velocidad contratada por el cliente. Esto aplica para las conexiones vía cable de red por lo tanto:
- Si en la columna se muestra el valor 100 [100Mbps], sólo llegará a velocidad máxima de 96 Mbps
- Si la tarjeta indica 1000 [1000 Mbps], llegará a todas las velocidades de los planes ofrecidos por VTR, siempre y cuando la MTA sea compatible.

**Cliente CON ROW**

- Ingresar con usuario technician y Password 12345Vtr
- Pinchar botón "HSD"
- Buscar sección "Interface Parameters" en la columna "Speed". Esto aplica para las conexiones vía cable de red por lo tanto:

- Si en la columna se muestra el valor 100 [100Mbps], sólo llegará a velocidad máxima de 96 Mbps
- Si la tarjeta indica 1000 [1000 Mbps], llegará a todas las velocidades de los planes ofrecidos por VTR, siempre y cuando la MTA sea compatible

**REVISAR EN CLAVE EL PROCEDIMIENTO CUANDO LA TARJETA ES COMPATIBLE O CUANDO LA TARJETA NO ES COMPATIBLE**

## PASO 7

### 1. CONECTIVIDAD WIFI

- Verificar con el cliente **si el problema que presenta es el NO tener conexión**. En ese caso, si no se hizo antes, se debe revisar si se conecta a VPN, la configuración correcta del Proxy e IP Fija
- **IMPORTANTE:** Si el problema no es conexión o Si ya se hizo esta revisión en el paso anterior, se debe avanzar hacia el paso 18 (Numeración en clave)
- Se debe revisar si se conecta a VPN, la configuración correcta del Proxy e IP Fija

**1.** Verificar con el cliente si aparece en el dispositivo el mensaje **“Conectividad Limitada o Nula”** acompañado de signo de exclamación en amarillo

**2.** Preguntar al cliente si tiene **VPN conectada en su computador**. Revisa en Clave como ver si el cliente utiliza o no VPN

- Si el inconveniente persiste luego de revisar VPN, se debe continuar con las revisiones.

**IMPORTANTE:** Esta revisión, aplica sólo para equipos NextGen, por lo que es necesario, revisar en BEC el modelo de equipo que tiene el cliente.

Equipo NextGen (Puede aparecer con los códigos TG2492LG, TG2492L2 o TG2482a)



**18-** Copiar la **MAC Cable Modem desde BEC**

**19-** Ingresar a **Smart WiFi Portal** en la url <https://lla.cloudcheck.net/vtr/login-page> con las credenciales usuario y clave de red

**20-** Pegar la **MAC en el campo ID** separando cada 2 caracteres por 2 puntos ( :) y presionar Enter

**21-** Revisar en la vista **"Resumen"** si el cliente aparece con un Extensor además de su Cablemodem Principal

**22-** Si **aparece un Extensor**, corroborar el contrato de este en la sección de Productos instalados en Andes donde debe aparecer ""Extensor Smart Plug o Smart Desk". De confirmar, continuar con esta revisión en el apartado Extensor Smart Plug / Desk

**23-** Si **no tiene Extensor** contratado, continuar con el paso 24

**24-** Pinchar el concepto **"Dispositivos"**

**25-** En la sección **"Interfaces del AP"** y con el cablemódem seleccionado revisar que el cliente esté conectado a las redes wifi correctas. Si no lo está, indicar las redes a las que debe conectarse.

**26- Volver a BEC**, pinchar el botón "Activar" en el concepto "Activar Administración WiFi

**27-** Pinchar sobre la **IP del concepto en verde**

**28-** Ingresar con nombre de usuario **"technician"**, contraseña **"12345Vtr"** y luego **"Aplicar"**.

**29-** Al acceder a la página de configuración, pinchar la pestaña **"Básico"** y luego revisar que las redes 2,4 GHz y 5GHz estén habilitadas, si no lo están se deben habilitar

- Revisar que ambas bandas tengan el mismo SSID y la misma clave, es decir, que estén unificadas.
- Si tiene información distinta en sus redes, verificar si el cliente es quien prefirió dejarlas así para no modificarlas.

**30-** Si es el cliente, quien por **razones particulares** prefiere dejar las **bandas separadas**, se debe informar las condiciones de esta configuración:

- 5Ghz: +velocidad –cobertura
- 2.4Ghz: -velocidad +cobertura

*"XXX, para asegurar el óptimo funcionamiento de tu servicio, las bandas del CM deben estar unificadas. Al estar separadas, inevitablemente percibirás 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."*

**Si el cliente insiste en pedir las bandas separadas, se debe continuar entregando soporte, pero antes informar:**

*"XXX, debo informarte cómo percibirás la experiencia wi fi entonces: En la banda de 2.4 percibirás una menor velocidad, mientras que en la banda de 5, eventualmente podrías presentar inconvenientes en cobertura debido a que el equipo VTR no podrá decidir la mejor banda para tu dispositivo."*

Para unificar las bandas, en la página de configuración del CM, se debe replicar el mismo nombre para ambas redes, lo mismo para ambas claves wifi. Para finalizar, pinchar APLICAR.

Informa al cliente que debe configurar sus dispositivos ahora con esta red y clave única.

- Si se confirma que es el titular, se puede entregar la clave.
- Si es un tercero, se puede enviar a través de Superusuario.

**31-** Volver a Smart Wifi Portal, pestaña **"Dispositivos"**, filtrar en "Todos" e identificar los dispositivos que aparecen en la columna **"Estado"**

**32-** Verificar con el cliente: **"Cuál es el dispositivo que presenta inconvenientes?"**.

- Si el dispositivo que informa el cliente se encuentra en estado "En pausa", significa que está con control parental de la App de VTR WIFI PRO, informar:

*XXX, tu dispositivo se encuentra bloqueado con control parental, es por esto que no puedes navegar, para habilitarlo nuevamente debes ingresar a la APP de VTR WIFI PRO y desactivar restricción.*

- Para configuración de App VTR WIFI PRO, apóyate [AQUÍ](#)
- Si el dispositivo está conectado continuar con las revisiones

**33-** Hacer clic en botón **"Tiempo Real"**

- En la pantalla aparecerá un cuadro azul que informa el estado de carga, esperar hasta que finalice.

**34-** Una vez que cargue la información de **"Tiempo real"**, revisar parámetros de **"Velocidad"**.

- Si aparece el icono "Luna" significa que el dispositivo conectado se encuentra en modo suspensión

**35-** Verificar si el parámetro de velocidad es **mayor o menor > 25 <** en los dispositivos identificados con inconvenientes.

**SI ES MAYOR >25**, continuar con el paso 36

**36-** Si el parámetro "Velocidad" en los dispositivos identificados con inconvenientes es mayor > 25, se debe continuar revisando el parámetro RSSI.

**37-** Si hay **Parámetros < a -80** se debe generar un **"Reset WIFI"** en la página de Configuración Wifi de BEC, sólo si no se hizo antes, de ser así, se debe continuar con el paso 43.

- En BEC hacer click en el botón "Activar" del concepto **"Activar administración wifi"**

**38-** Pinchar sobre la **IP del concepto en verde**

**39-** Ingresar con nombre de usuario **"technician"**, contraseña **"12345Vtr"** y luego **"Aplicar"**

**40-** Ir a la pestaña **"Utilidades"**, luego a **"Reiniciar Dispositivo"** y finalmente pinchar el botón "Reiniciar". Dar OK al pop up que aparece

- Informar al cliente que al generarse este reinicio, todos los dispositivos se desconectaran y se volverán a conectar.

**41-** Verificar si los **dispositivos identificados con inconvenientes** aún aparecen en la columna **"RSSI" con parámetros < -80**

**42-** Verificar con el cliente si el **Cablemodem está en el mismo lugar en que lo dejó el técnico** al instalar.

**NO está en el mismo lugar >** Se debe Ingresar una **solicitud de servicio de reparación** del 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

- Revisa en clave como ingresar la solicitud de COBERTURA / CONECTIVIDAD

**Sí el Cablemodem está en el mismo lugar en que el técnico lo dejó >** Se debe ofrecer un extensor

*XXX, según las revisiones y la información que arroja nuestro sistema, el/los dispositivo(s) XXXX (informar qué dispositivo) presentan inconvenientes con wifi asociados a la conexión. Esto puede deberse a distintos factores, y lo más recomendable es ingresar un extensor que amplíe la señal dentro de su domicilio..*

- Si el cliente Acepta, se debe ingresar Extensor con oferta de instalación gratis y mensualidad 50%. Para revisar el procedimiento VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO (SVA) FIJOS pincha [AQUÍ](#)
- El extensor a ingresar con la oferta es el Extensor Smart Desk con agendamiento para instalación a través de visita técnica

**43- Si el RSSI es  $\geq -80$**  en los dispositivos identificados con inconvenientes, revisar si hay dispositivos conectados a la red 2,4G. Si hay más de 10, se debe recomendar/ofrecer un extensor con oferta de instalación gratis y mensualidad al 50%

- Si el cliente Acepta, se debe ingresar Extensor con oferta de instalación gratis y mensualidad 50%. Para revisar el procedimiento VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO (SVA) FIJOS pincha [AQUÍ](#)
- El extensor a ingresar con la oferta es el Extensor Smart Desk con agendamiento para instalación a través de visita técnica

**44-** Si por otro lado, hay **menos de 10 dispositivos conectados a la red 2,4G**, se debe preguntar al cliente **“¿Cuál es el dispositivo que presenta inconvenientes?”**

**45-** Hacer clic en el dispositivo con inconvenientes indicado por el cliente.

**46-** En **Smart Portal Wifi**, luego de seleccionar el dispositivo debes deslizar hacia abajo hasta llegar a la sección “Cambios de canal que afectaron al dispositivo” y “Cambios de banda del dispositivo”.

**47-** Revisar si el dispositivo ha tratado de cambiar de la banda 2.4GHz a 5GHz sin éxito.

**a) Sí se ha tratado de cambiar de banda 2.4Ghz a la 5Ghz sin éxito:**

1. Indicar al cliente que desactive y active la opción wi fi de su dispositivo y luego reiniciarlo. En el caso de dispositivos fijos, como por ejemplo Smart TV, el reinicio consiste en desconectar y conectar a la electricidad para luego encenderlo.

2. Luego de realizada esta acción, revisar si la conexión al dispositivo cambia a la banda 5Ghz en la columna “Interfaz”

3. Si logra cambiar a la interfaz de 5Ghz, confirmar con el cliente que el inconveniente que presentaba se haya solucionado.

4. Si indica que no hay solución, se debe recomendar conectarse cerca al Cablemodem para mejorar la conexión wifi del dispositivo, sin embargo, estando todo OK, el inconveniente que presenta es atribuible a su dispositivo particular. Puedes informarlo a través del siguiente script:

*XXX, hemos revisado tu servicio de internet de forma detallada y también los dispositivos de tu domicilio conectados. Todos muestran parámetros de velocidad y cobertura adecuados para un correcto funcionamiento. De esto, podríamos entender que el inconveniente que mantiene es propio del dispositivo que menciona y no del servicio de Internet VTR. Nuestra recomendación, es que se conecte siempre cerca del Cablemodem con este dispositivo, para así minimizar los inconvenientes que presenta.*

**b) NO aparece en el “Histórico de optimización del dispositivo” que se haya intentado cambiar de bandas:**

1. En ese caso, se debe explicar al cliente que hasta aquí todo lo correspondiente al servicio de internet VTR se registra OK, por lo tanto, al mantener inconvenientes con un dispositivo en particular, éstos son

atribuibles a dicho dispositivo y no al servicio que se le entrega. Puedes informarlo a través del siguiente script:

*XXX, hemos revisado tu servicio de internet de forma detallada y también los dispositivos de tu domicilio conectados. Todos muestran parámetros de velocidad y cobertura adecuados para un correcto funcionamiento. De esto, podríamos entender que el inconveniente que mantiene es propio del dispositivo que mencionas y no del servicio de Internet VTR*

### **SI ES MENOR <25**

Se debe preguntar al cliente: "¿Qué tan lejos o cerca está el dispositivo del cablemódem?"

- Cerca (Por ej: 2 metros entre el dispositivo y el cablemódem)
- Lejos (Por ej: 10 metros entre el dispositivo y el cablemódem)

a)- En el caso en que el dispositivo **esté cerca del Cablemodem se debe generar un "Reset WIFI"** en la página de Configuración Wifi de BEC.

- 1- En BEC hacer click en el botón "Activar" del concepto "Activar administración wifi"
- 2- Pinchar sobre la IP del concepto en verde
- 3- Ingresar con nombre de usuario "technician", contraseña "12345Vtr" y luego "Aplicar"
- 4- Ir a la pestaña "Utilidades", luego a "Reiniciar Dispositivo" y finalmente pinchar el botón "Reiniciar"
- Dar OK al pop up que aparece

*Informar al cliente que al generarse este reinicio, todos los dispositivos se desconectaran y se volverán a conectar.*

- 5- Volver a revisar el parámetro velocidad de los dispositivos identificados, para verificar si el parámetro mejoró a > 25.
- 6- Si el Reinicio wifi no mejora el parámetro y éste continúa < 25, se debe ingresar una visita técnica a través de una solicitud de servicio de reparación del tipo "Problema de Cober/ Conectividad Wifi"

b)- En el caso en que el dispositivo **esté lejos del Cablemodem se debe recomendar la instalación de un extensor.**

*Sr(a) XXX, según las revisiones y la información que arroja nuestro sistema, el/los dispositivo(s) XXXX (informar qué dispositivo) presenta inconvenientes con wifi asociados a la conexión. Esto puede deberse a distintos factores, y lo más recomendable es ingresar un extensor que amplíe la señal dentro de su domicilio.*

- Si el cliente Acepta, se debe ingresar Extensor con oferta de instalación gratis y mensualidad 50%. Para revisar el procedimiento VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO (SVA) FIJOS pincha [AQUÍ](#)

- El extensor a ingresar con la oferta es el Extensor Smart Desk con agendamiento para instalación a través de visita técnica



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



Complete the content above before moving on.

# ACTIVIDAD

Recordando contenido

*Pregunta*

**01/01**

NO debemos enviar la boleta a un mail diferente al registrado en la Cuenta de Facturación del titular

---

☐

Falso

☐

Verdadero



# APLICACIONES DE STREAMING

---



## PROCEDIMIENTO

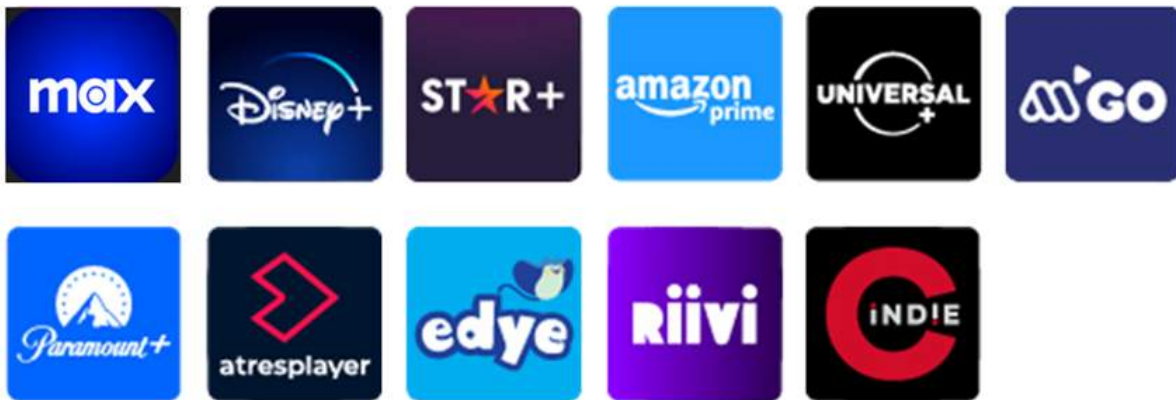
RECUERDA AL CLIENTE QUE DEBE TENER UNA CUENTA DE GOOGLE ASOCIADA A SU DBOX SMART. EN CASO QUE NO DISPONGA DE ELLA, DEBES INFORMAR QUE DEBE GESTIONAR SU CREACIÓN DE MANERA PRIVADA, CON EL FIN DE RESGUARDAR SUS DATOS PERSONALES.

**DEBES SABER**

**IMPORTANTE**

**LOGIN DE APPS**

- Hay diferentes formas de venta de aplicaciones de streaming: **OTTS A LA CARTA y aplicaciones incluidas en el plan contratado.**
- Clientes **Mi pack y Análogo contarán con acceso a las aplicaciones.** Para clientes análogos, revisa la publicación [Salida canales grilla Análoga](#)
- Para revisar la venta y eliminación de OTTS a la carta, revisa la publicación [OTTS](#) (aplicaciones streaming) a la carta
- Las aplicaciones que VTR ofrece incluidas en sus planes son:



#### DEBES SABER

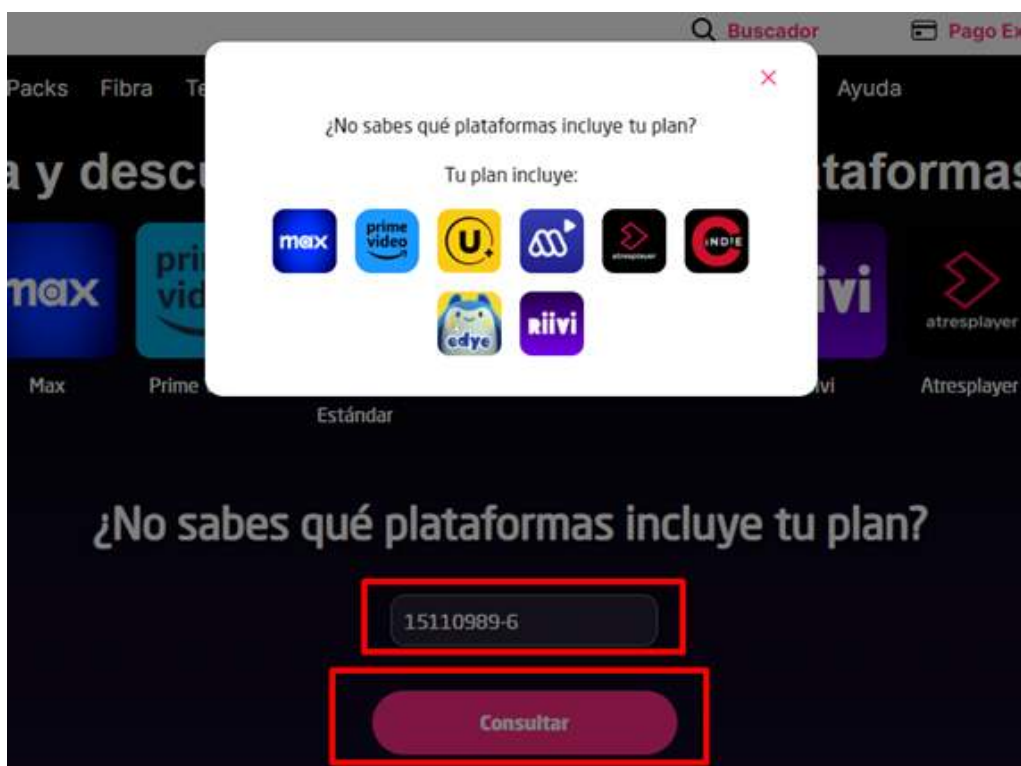
#### IMPORTANTE

#### LOGIN DE APPS

- Para revisar la oferta comercial, revisa el [PLAN MARZO](#)

#### IMPORTANTE:

En caso que el cliente no conozca las plataformas de streaming incluidas en su plan, guíalo hasta <https://vtr.com/streaming>, con la finalidad que digite su RUT, para luego presionar en Consultar, esto entregara como resultado todas las aplicaciones que incluye su Plan.



DEBES SABER

IMPORTANTE

LOGIN DE APPS

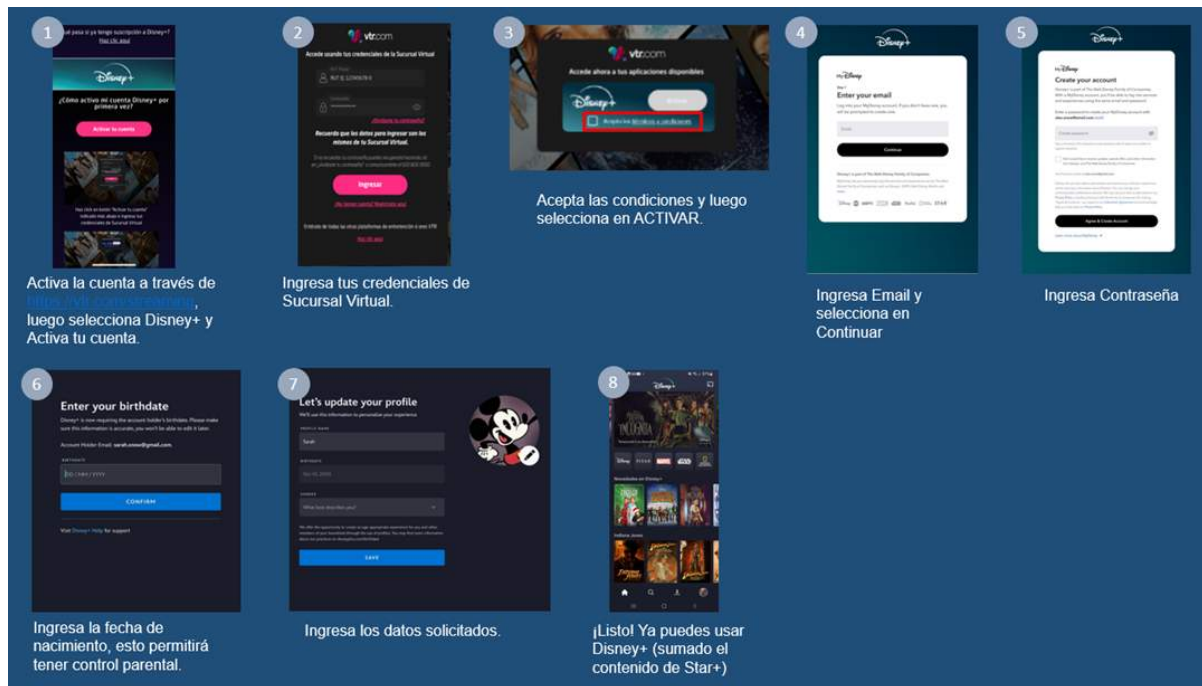
### Nuestros clientes tienen varias alternativas de apoyo para el Login de las aplicaciones:

- A través de un **mail recibido**, donde al pinchar el ícono de la aplicación, este dirige a la web de la aplicación
- En **vtr.com**, desde el 1º de marzo
- **Videos tutoriales** de Plataformas Streaming VTR, pinchando [aquí](#)
- Si las **aplicaciones no aparecen en el DBOX SMART** previamente descargadas, el cliente debe descargar desde la tienda de aplicaciones.
- Recomienda siempre al cliente, **visitar a través de su Dbox Smart** el video de activación de plataformas streaming.

| Plataforma  | Acceso                                                                    |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------|
| Disney+     | <a href="https://vtr.com/disneyplus">https://vtr.com/disneyplus</a>       |
| Max         | <a href="https://vtr.com/max">https://vtr.com/max</a>                     |
| Prime Video | <a href="https://vtr.com/primevideo">https://vtr.com/primevideo</a>       |
| Universal+  | <a href="https://vtr.com/universalplus">https://vtr.com/universalplus</a> |
| Paramount+  | <a href="https://vtr.com/paramountplus">https://vtr.com/paramountplus</a> |
| Mega Go     | <a href="https://vtr.com/megago">https://vtr.com/megago</a>               |
| Riivi       | <a href="https://vtr.com/riivi">https://vtr.com/riivi</a>                 |
| Atresplayer | <a href="https://vtr.com/atresplayer">https://vtr.com/atresplayer</a>     |
| Edye        | <a href="https://vtr.com/edye">https://vtr.com/edye</a>                   |
| Cindie      | <a href="https://vtr.com/cindie">https://vtr.com/cindie</a>               |

## APP 1

## DISNEY +



A contar del 26 de junio, los deportes de ESPN y las películas y series de STAR+ estarán en Disney+. Es importante que consideres que no se modificará la forma de administrar la suscripción, por tanto, usuario y contraseña serán los mismos.

Si cliente pregunta informa lo siguiente:

*"Sr (a)xxxxxx, le informo que por decisión de The Walt Disney company a contar del 26 de junio todo el deporte de ESPN, películas y series de Star+ estarán en un solo lugar, es importante que considere que el avance de sus series y/o películas de Star+ no pasaran a Disney+.*

*Recuerde que para acceder a Disney+ debe seguir utilizando sus credenciales de inicio de sesión ya existentes."*

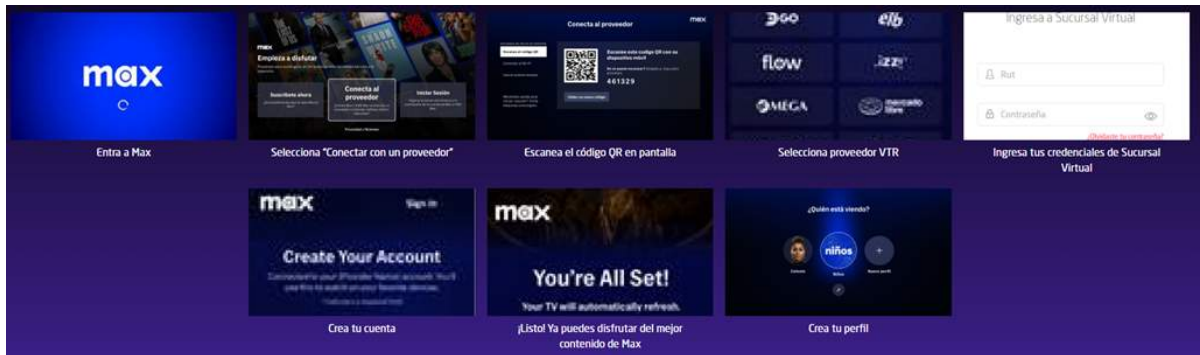
Informa al cliente que, para generar la activación de esta aplicación, debe dirigirse a <https://vtr.com/disneyplus>, y, una vez registrado, estará listo para comenzar a disfrutar

del mejor contenido.

- Adicionalmente, informa que podrá ver hasta en 4 pantallas de manera simultánea.

## APP 2

# MAX



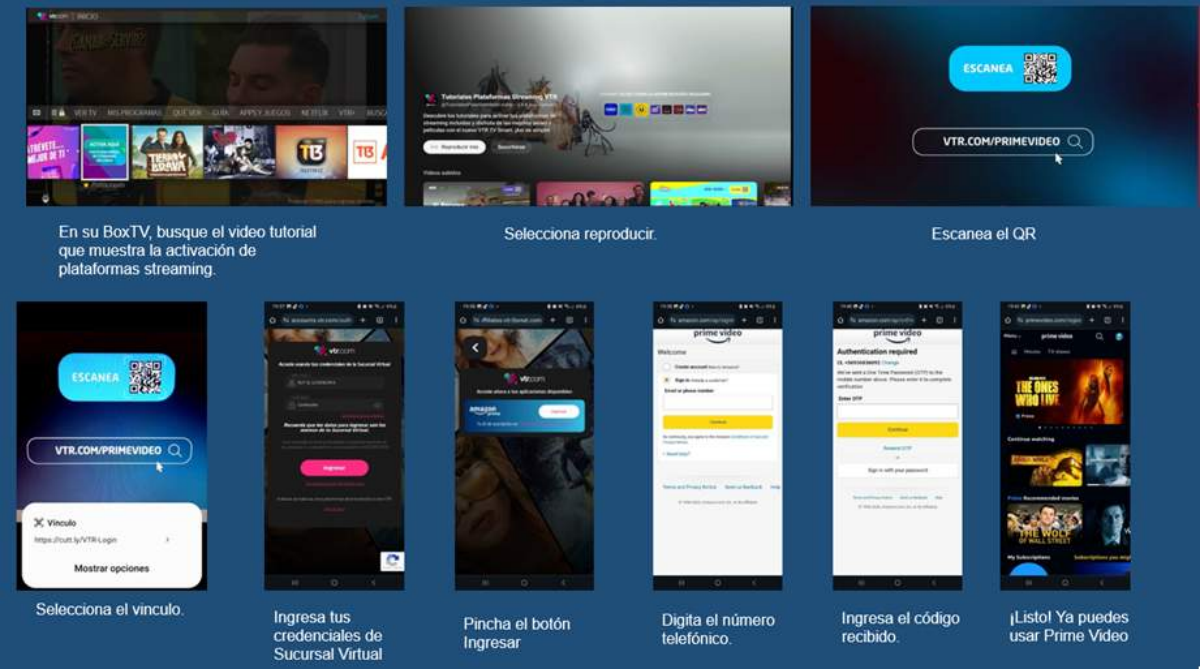
Max® es la plataforma de streaming de WarnerMedia en la que encontrarás el mejor entretenimiento, incluyendo los programas favoritos de los fanáticos de HBO, DC y Warner Bros. Además, nuevas experiencias infantiles con un amplio catálogo de contenido para niños de todas las edades y una selección cautivadora de producciones originales de talentos locales.

## **DEBES SABER**

- Todos los clientes que tienen acceso a los canales y librerías de MAX independiente si son con retorno o sin retorno tendrán acceso a la aplicación.
- Página Web para acceder al contenido desde un PC o Mac <https://play.max.com>
- Puede reproducir hasta 3 pantallas de manera simultánea.

## APP 3

# PRIME VIDEO



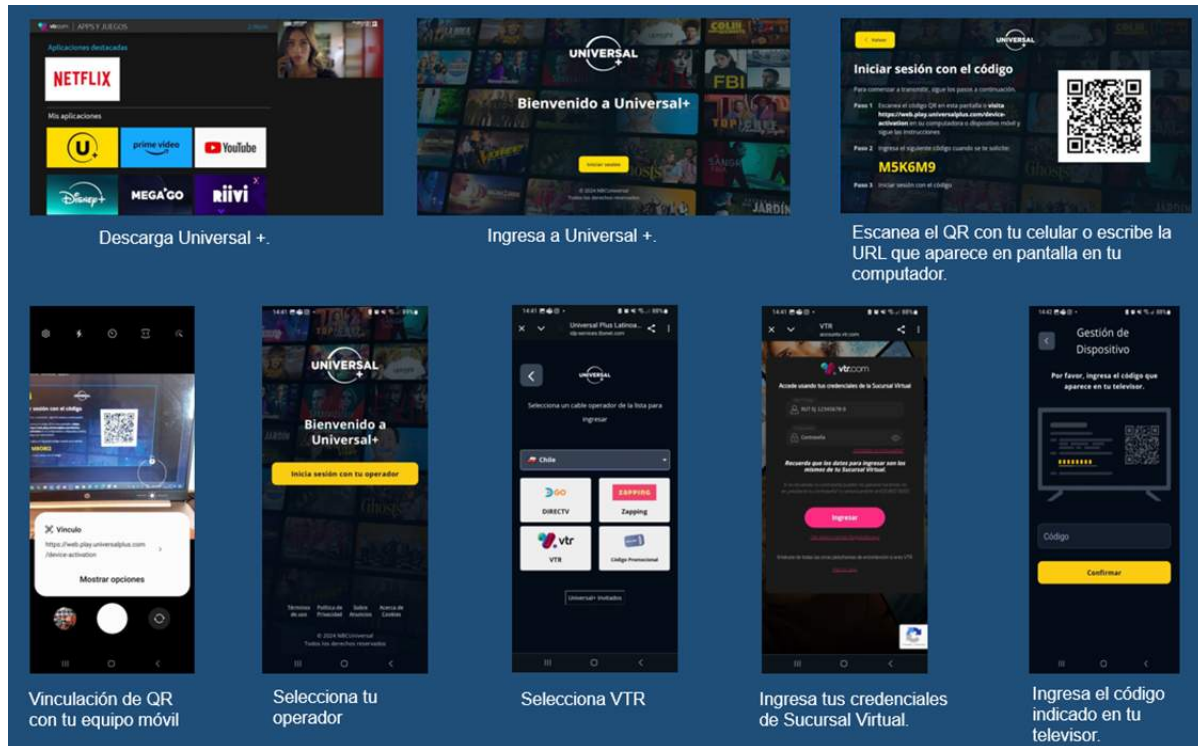
Recuérdale al cliente que estos pasos son para activar tu cuenta por primera vez, recomienda hacerlo desde el computador y una vez que tengas tus credenciales creadas, ir a tu Smart tv o app Mobile e insertarla.

En la imagen de ejemplo Asociación de cuenta Prime a beneficio VTR



APP 4

## UNIVERSAL +



Universal + Estándar es la nueva versión con publicidad de Universal+, la cual ahora está disponible para los suscriptores de VTR. Los usuarios pueden disfrutar de miles de horas de programas y películas populares, contenido original de NBC Universal y otros estudios con cortes comerciales limitados.

Considera que puede ser activado hasta en 5 dispositivos diferentes, es decir, sólo puede tener la sesión abierta en 5 dispositivos a la vez.

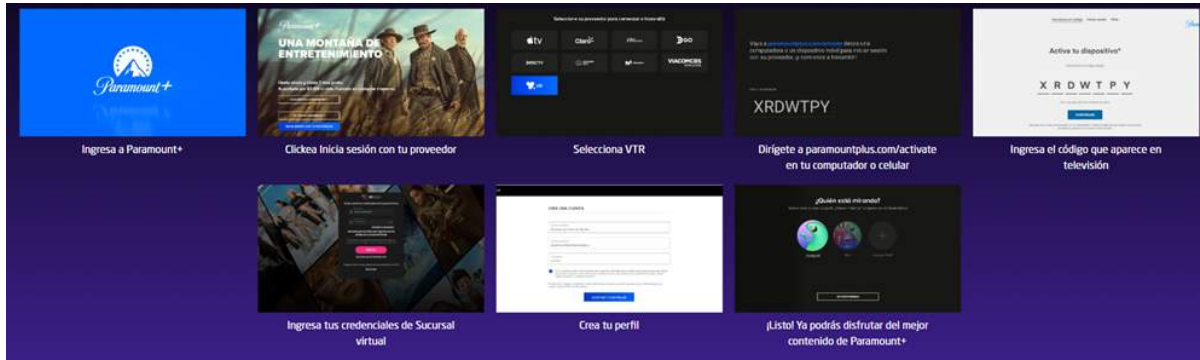
Si cliente pregunta informa lo siguiente:

*"Sr (a)xxxxxx, Lamentamos informar que, por decisión comercial, usted comenzara a ver publicidad en su programación habitual, esta publicidad es aleatoria en el transcurso de su película o serie, y su duración es de un máximo de 5 minutos sin omisión, una vez más lamentamos los inconvenientes que le podría causar".*

En caso que cliente consulte, sobre la versión de Universal+ que tiene disponible, apóyate pinchando [aquí](#).

## APP 5

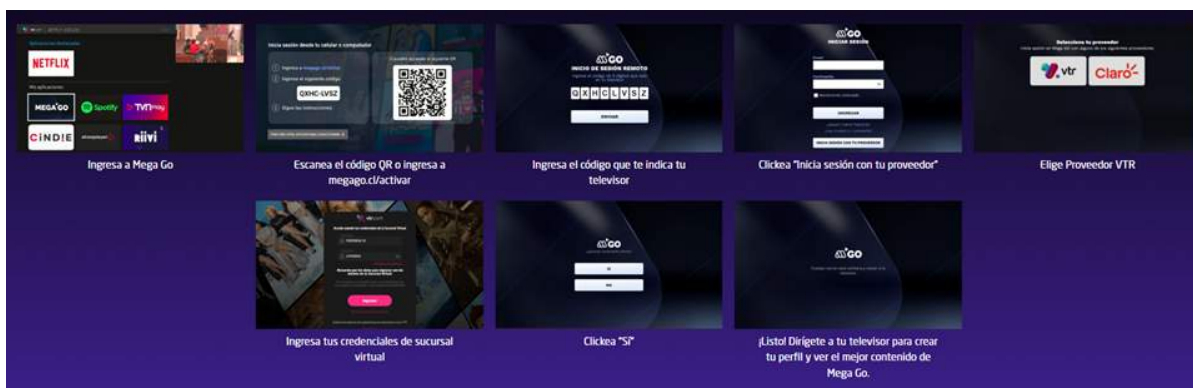
# PARAMOUNT +



Informa al cliente, que Paramount+ le permite hacer streaming en 4 dispositivos a la vez.

## APP 6

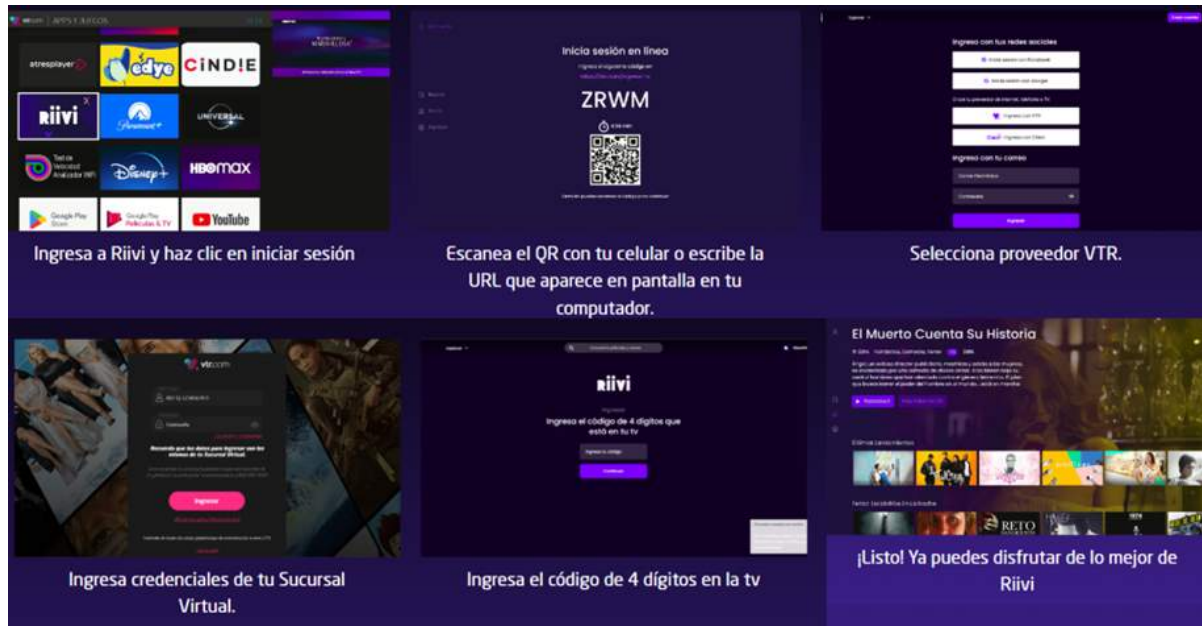
# MEGA GO



Informa al cliente, que MegaGo le permite usar hasta 5 pantallas simultáneas.

## APP 7

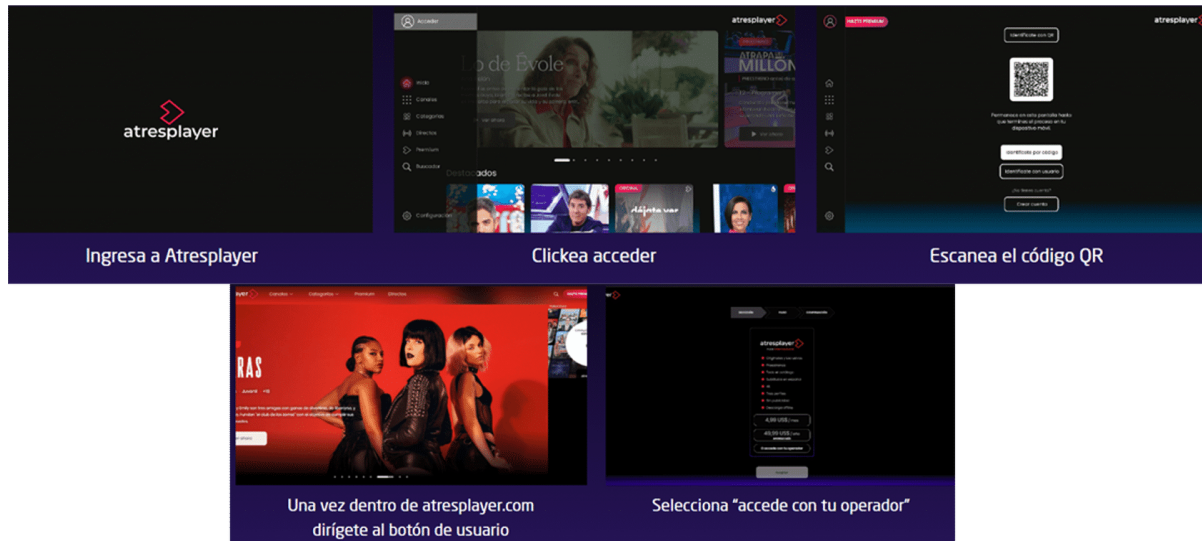
### RIIVI



- Solo disponible en DBOX SMART y WEB.
- No disponible para sistema operativo iOS.
- Informa al cliente, que RIIVI le permite usar hasta 3 pantallas simultáneas.

## APP 8

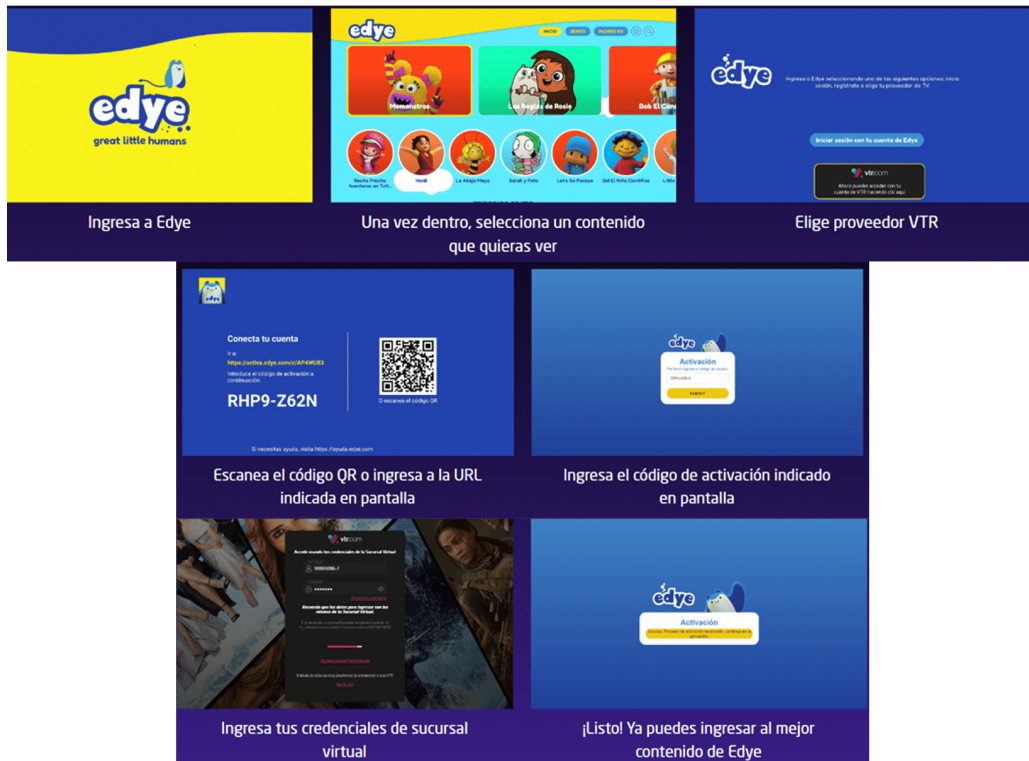
# ATRESPlayer



- Solo disponible en DBOX SMART y WEB.
- Informa al cliente, que ATRESPlayer le permite usar hasta 3 pantallas simultáneas.

## APP 9

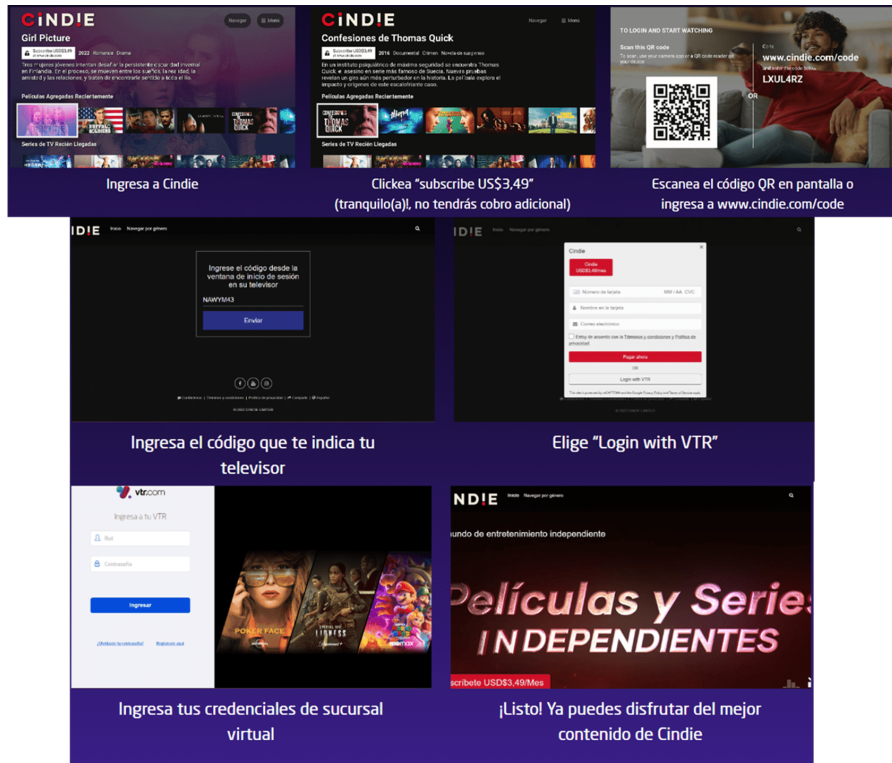
### EDYE



- Solo disponible en DBOX SMART y WEB.
- Informa al cliente, que con EDYE podrá disfrutar de su contenido hasta en 5 dispositivos simultáneamente.

## APP 10

## CINDIE



Informa al cliente, que CINDIE le permite usar hasta 3 pantallas simultáneas

## SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES



## ALCANCE

- La atención se puede entregar al titular o tercero, pero el tercero nunca puede hacer modificaciones de datos del titular, tampoco puedes entregar datos personales (dirección, correo electrónico, fono o servicios contratados) a quien no sea el titular del servicio

## GESTIÓN

1. Verifica si la **promoción que tiene el cliente tiene acceso a aplicaciones de streaming**. Para ello, guíate de la publicación [PLATAFORMAS DE STREAMING PARA CLIENTES VIGENTES](#)

- Si el **plan corresponde continúa revisando**, de lo contrario, explica al cliente que su plan no cuenta con aplicaciones de streaming.
- Si el **plan es análogo**, revisa la publicación [SALIDA CANALES EN GRILLA ANÁLOGA](#)

2. Revisa el **estado comercial del servicio**. Recuerda que una cuenta suspendida no tendrá acceso hasta regularizar.

- Una vez realizados estos filtros, indica al cliente que lo transferirás a un ejecutivo especialista para revisar su caso.
- Realiza la transferencia a Promoción IVR de Problemas OTT (anexo 3990)

## **REGISTRA**

**Atención técnica > Config/Activaciones/Desact > SVA funcionamiento acti/desac**

Registrar en la atención:

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

## PLATAFORMA STREAMING CC

1. Consulta al cliente cuál es la aplicación a la que intenta acceder, dispositivo por el que se está conectando y cuál es el inconveniente

### CASO 1: NO PUEDE INGRESAR A LA APLICACIÓN

#### PASO 1

#### PASO 2

#### PASO 3

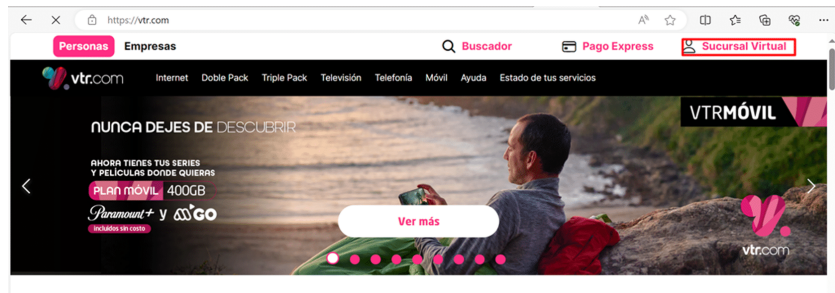
1. Consulta al cliente si tiene usuario y contraseña para ingresar a la sucursal virtual, en [vtr.com](http://vtr.com)

#### **a) Sin credenciales sucursal virtual**

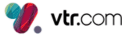
- Indica al cliente seguir el paso a paso que aparece en la página de VTR haciendo clic en Sucursal Virtual. Puedes apoyarte en la publicación [SUCURSAL VIRTUAL](#).
- Una vez que el cliente tenga sus credenciales ok, continúa en el PUNTO 2

#### **b) No recuerda si tiene credenciales sucursal virtual**

- Indica al cliente hacer clic en el botón ¿OLVIDASTE TU CONTRASEÑA? Al ingresar en la sucursal virtual. Apóyate en la publicación [SUCURSAL VIRTUAL](#).
- Una vez que el cliente tenga sus credenciales ok, continúa en el PUNTO 2



[Volver a vtr.com](#)

 **vtr.com**

Ingresa a Sucursal Virtual

[¿Olvidaste tu contraseña?](#)

☐ Recordarme

**Ingresar**

[Regístrate aquí](#)

## PASO 1

## PASO 2

## PASO 3

2. Solicita al cliente que realice el ingreso a la **sucursal virtual en VTR. COM** para confirmar que el acceso se encuentre validado

**a) Si puede ingresar,** continúa en el PUNTO 3

**b) Si el cliente no puede ingresar** a través de la aplicación, pese a haber recuperado o creado su contraseña, Ingresa los campos requeridos en la [WEB ESCALAMIENTO](#), **detallando el motivo de la llamada del cliente.**

- Informa al cliente que un ejecutivo lo contactará dentro de las **próximas 72 horas** para informar sobre el estado de su caso.
- Confirma los números de contacto con el titular para asegurar el llamado exitoso

## **REGISTRA**

Atención técnica > Config/Activaciones/Desact > SVA funcionamiento acti/desac

Registrar en la atención:

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

**PASO 1**

**PASO 2**

**PASO 3**

3. **Solicita al cliente ingresar a una aplicación de streaming diferente.** Si Aún no puede ingresar, consulta cuál es la aplicación streaming a la que no puede ingresar. Revisa el paso a paso según la aplicación en Clave.

## **CASO 2: INCONVENIENTES CON LA REPRODUCCIÓN EN UNA APLICACIÓN**

### **GESTIÓN**

1. Solicita al cliente que intente reproducir otro contenido dentro del mismo dispositivo donde tuvo el inconveniente

2. En caso que no sea exitoso, solicita al cliente reproducir el mismo contenido u otro en otro dispositivo

**a) REPRODUCCIÓN EXITOSA**

- Este inconveniente se debe a un inconveniente que presenta la aplicación en ese momento.  
Explica al cliente que puede revisar este inconveniente en el centro de ayuda de esa aplicación en particular o bien esperar unos minutos y volver a intentarlo.

#### **b) REPRODUCCIÓN FALLIDA**

Confirma en qué dispositivo está conectado

- DBOX SMART > Revisa el procedimiento [SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES TV SMART \(DBOX SMART\)](#).
- CELULAR, TABLET, WEB > Consulta de qué compañía está ocupando wifi o datos. Si son VTR, sigue el procedimiento [INCONVENIENTES INTERNET HFC - 7 PASOS - CALL CENTER](#). Si el internet es de otra compañía, indica que debe verlo con esa compañía en particular

**IMPORTANTE:** Si luego de la revisión del internet el inconveniente persiste, indica al cliente que el servicio funciona correctamente y deriva al centro ayuda de la aplicación.

#### **REGISTRA**

**Atención técnica > Config/Activaciones/Desact > SVA funcionamiento acti/desac**

Registrar en la atención:

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

## **CASO 3: INCONVENIENTES CON LA DESCARGA O ACTUALIZACIÓN DE CUENTA GOOGLE**

### **GESTIÓN**

1. Confirma con el cliente **si tiene una cuenta Gmail creada**, en caso contrario, recomienda que debe crear una a través de página web o en su equipo móvil. Sugiere revisar el centro de [ayuda de Google](#)

- Si tiene una cuenta creada, **verifica con el cliente los pasos correctos** de acuerdo al acordeón de: ¿CÓMO DESCARGAR Y/O ACTUALIZAR UNA APLICACIÓN DESDE EL DBOX SMART?, con el fin de guiar su asociación.
- Si el cliente insiste, que no tiene capacidad de realizar dicha configuración en su Dbox Smart, ya sea por su edad u otra condición.

**Informa lo siguiente:**

*"Sr xxxxx, le informo que derivaremos a un especialista a su domicilio, el cual colaborara en la gestión solo para este efecto, recuerde por favor, no entregar usuario ni contraseñas dado que son de uso confidencial, además dejamos en claro que no podemos intervenir su cuenta, aunque con mucho gusto lo orientaremos"*

Ingresa una Reparación técnica, para ello, [pincha aquí](#).

Usa el comentario de @Ayudante OTTS

**Importante:** Sí cliente insiste, que no tiene capacidad de realizar dicha configuración en su Dbox Smart, ya sea por su edad u otra condición. Realiza el ingreso de una reparación técnica, esta acción es exclusiva para este caso en particular.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

# DESAFÍO TERMINADO

---



DESAFÍO N.º 15 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N.º 15!**

**Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final**

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

FINALIZAR