

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°09 - Cornerstone



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 02 AL 15 DE JUNIO



ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO



DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN



ACTIVIDAD

 INCONVENIENTES INTERNET FTTH - EX 7 PASOS

 INCONVENIENTES INTERNET HFC - EX 7 PASOS

 DESAFÍO TERMINADO

ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO



PROCEDIMIENTO

ALCANCE

PUNTOS CLAVES DE LA ATENCIÓN

- Este procedimiento aplica para clientes con servicios fijos y móviles.

ALCANCE

PUNTOS CLAVES DE LA ATENCIÓN

- Para realizar una actualización de plan los servicios deben encontrarse **activos y con cuenta al día (sin boleta vencida)** En caso de que tenga la boleta vencida, indicar que no es posible generar un cambio de plan y que nos contacte cuando su boleta esté regularizada.
- Se permite realizar actualización de promoción **sólo una vez por cada DOM** (Ciclo de Facturación).
- Informa **según el PLAN COMERCIAL los cargos con respecto a la contratación**. Si el cliente solicita la misma oferta (descuentos) que para clientes nuevos, explica que dicha oferta ha sido entregada en la contratación de los servicios y ofrece la mejor oferta según tu canal de atención.
- Recordar al cliente que **pierde promociones de venta y/o descuentos iniciales** si es que modifica la promoción contratada.
- Al realizar un **Upgrade de plan** considerar que, si tiene el PAC/PAT con límite, éste puede quedar rechazado en caso que el valor a pagar supere dicho límite.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

	FIJO	MÓVIL
¿A quién entregar atención?	Esta atención se puede dar al titular o tercero con poder notarial (poder notarial aplica solo para Sucursales)	
¿En qué canal de atención?	Solicitud se puede realizar en cualquier canal de atención sea presencial o remoto	

Validación Identidad	Valida la identidad del titular según la publicación POLÍTICA DE VALIDACIÓN IDENTIDAD
Verifica	• Verifica que los servicios estén activos. Apóyate de la publicación ESTADO DEL SERVICIO. • Revisa si existe deuda apoyándote de la publicación CÓMO REVISAR LA DEUDA. • Consultar al cliente a qué plan desea cambiarse • Valida vigencia de datos y en caso de no coincidir deben ser actualizados apoyándote en la publicación MODIFICACIÓN DE DATOS

FIJO

- Los clientes de la comuna de PUNTA ARENAS solo tienen disponible el producto fijo de internet, si el cliente desea actualizar su plan a uno dúo o triple pack, debes informar que no se encuentran disponibles los servicios de TV y Telefonía.
- Si el cliente indica que quiere realizar cambio de plan y tiene casilla de correo [VTR.net](#), debes informar que ésta se pierde.
- Si la actualización de promoción incluye un alta de servicio, revisa las validaciones de venta en VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA.

MATRIZ DE ATENCIÓN

GESTIÓN

SITUACIÓN	CALL CENTER	NO VOZ
Cambio implica aumentar un servicio principal o aumentar el valor mensual de dicho plan (Upgrade)	1. Consulta el plan al cual se desea cambiar, asesorando según las necesidades del cliente. 2. Según lo indicado y revisando la oferta comercial vigente, realiza la actualización de promoción (Upgrade). Apóyate en la publicación Paso a Paso Actualización de Promoción Fijo y Móvil	
Cambio implica eliminar alguno de los servicios principales	Transfiere a retención, según la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR	Derivar al cliente a ingresar solicitud a través de la Sucursal Virtual
Cliente busca un plan más económico que el actual	1. Revisa en Productos Instalados si tiene activo SVA y/o Canales Premium. 2. Si cliente tiene SVA y/o canales premium activos en su plan, recomienda al cliente que la forma para bajar el precio de su plan es eliminando SVA y/o Canales Premium que tenga activos. 3. Si el cliente acepta, elimina el o los SVA de su cuenta y después eliminar Canales Premium, puedes apoyarte con la publicación PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS - MODULAR	
	4. Si el cliente NO acepta o no tiene servicios adicionales que puedas eliminar, informa que será atendido por nuestro equipo especialista para	4. Si el cliente NO acepta o no tiene servicios adicionales que puedas eliminar, informa que será atendido por nuestro equipo especialista para

	realizar la modificación. Transfiere a NIVEL 2 según la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR	realizar la modificación. Deriva a Soporte Diferido según la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR
Cambio a Plan Sport	. Cliente sólo internet y desea cambiarse a uno de los planes SPORT, realiza una actualización de promoción. Apóyate en la publicación Paso a Paso Actualización de Promoción Fijo y Móvil . Cliente internet y televisión quiere agregar TNT SPORT, realiza un pedido de modificación para agregar el canal premium. Apóyate en la publicación Venta de Canales Premium. . Cliente con 2 play o triple pack quiere cambiarse a uno de los planes SPORT, transfiere a Retención	
Cambio por Sucursal Virtual	1. Si el cliente por algún motivo no pudo realizar la actualización de plan por sucursal virtual, transfiere de forma asistida a la plataforma de NIVEL 2 COMERCIAL. 2. Si NIVEL 2 COMERCIAL no pudo contactarse con el cliente después de 30 segundos, debes asesorar al cliente nuevamente en cómo realizar el cambio de plan en su Sucursal Virtual.	Si el cliente por algún motivo no pudo realizar la actualización de plan por sucursal virtual, deriva a soporte diferido.
INFORMA	Si realizaste la actualización de Promoción, entrégale el detalle de lo que realizaste en la cuenta del cliente, apóyate con la publicación PROTOCOLO DE CIERRE CAMBIO DE PLAN	



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DELIVERY – AUTOINSTALACIÓN



POLÍTICAS DE ATENCIÓN

- El cliente debe tener la **cuenta al día** para solicitar la contratación de un SVA.
- Siempre **valida que el correo electrónico** sea válido, para el envío del documento del contrato.
- El **servicio adicional** del cliente **mantiene el DOM de sus servicios principales**.

DEBES SABER

- Si el cliente rechaza la opción delivery, realiza el procedimiento descrito en la publicación [VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO \(SVA\) FIJOS](#), informar que la visita técnica tiene costo de \$20.000.
- Los modelos **EMTA/ONT TG2482, TG 2492, FG1100R** se pueden enviar a través de **AUTOINSTALACIÓN**, cualquier **otro modelo**, debes enviarlo a través de un **PEDIDO DE MODIFICACIÓN**
- **Tiempos de Entrega:** Revisar el siguiente [DOCUMENTO](#).
- **IMPORTANTE:** Revisa en el mismo archivo cómo leer correctamente la matriz

IMPORTANTE:

- Al ingresar pedido, debes seleccionar la fecha de agenda más lejana que arroje el sistema para que el equipo de delivery pueda gestionar los casos.
- Validar que la comuna del cliente tenga factibilidad para el envío de delivery. Apóyate con la publicación de [DELIVERY AQUÍ](#). Si no aparece, realiza el procedimiento que aparece en la publicación [VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO \(SVA\) FIJOS](#)

GESTIÓN

1. Verifica el modelo de **MODEM o de ONT** que tenga instalado el cliente. Para esto:

a) Haz clic sobre el plan que tenga el cliente

b) En PRODUCTOS Y SERVICIOS podrás revisar la marca y el modelo

- Si el cliente NO TIENE INSTALADO alguno de los siguientes equipos, debes continuar con el procedimiento [Modificación de Instalación Servicio Fijo](#): **EMTA/ONT TG2482, TG 2492, FG1100R**

2. En la sección **PRODUCTOS INSTALADOS**, posicionarse sobre la promoción contratada y pinchar el botón **MODIFICAR**.

3. En el detalle del pedido, seleccionar el producto **BANDA ANCHA** y pinchar el botón **PERSONALIZAR** para desplegar la vista de selección de SVA.

4. Pinchar botón **EQUIPOS**.

5. En la sección **EXTENSOR WIFI**, seleccionar en el menú desplegable la opción Extensor Wifi y en cantidad escribir el número "1" y luego presionar el botón **AGREGAR ÍTEM**.

6. Pinchar sobre el nombre del ítem agregado **EXTENSOR WIFI**.

7. En la sección **EXTENSORES**, seleccionar el equipo **Extensor NextGen Smart Desk**.

8. En la sección **CARGOS**, seleccionar Cargo Extensor NextGen Smart Desk, este cargo genera la actividad necesaria para realizar la instalación del producto.

9. Pinchar el botón **TERMINADO**

10. Como el producto es con autoinstalación, se debe aplicar descuento de instalación (ya que no habrá visita técnica).

- Seleccionar el producto **BANDA ANCHA** y pincha el botón **PERSONALIZAR**.

11. Pinchar botón **EQUIPOS**.

12. En el ítem **DSCTO CARGO EXTENSOR NEXTGEN SMART DESK**, seleccionar la opción del menú desplegable y en cantidad escribir el número "1" y luego pinchar **AGREGAR ÍTEM**.

13. Pinchar botón **TERMINADO**.

14. Revisar **DETALLE** del pedido.

a) Selecciona la pestaña **ENVIAR A** para completar los datos de quien recibirá el extensor en el domicilio

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

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

Si la información no está completa, aparecerá un mensaje de alerta ([Revisa AQUÍ](#))

b) Completar el método de envío

- **Método de envío** → AUTOINSTALACIÓN
- **Tipo portado** → No portado- Venta fijo. ESTE CAMPO NO LO DEBES MODIFICAR

15. Generar el contrato

16. Selecciona ENVIAR

- **EL PEDIDO** quedará en estado **ABIERTO** hasta que se realice la entrega del equipo, luego de eso cambiará a estado **COMPLETADA**.

INFORMA

"Sr. XXX. Como hemos acordado, su kit llegará [indicar plazo de la columna Tiempo aproximado de la planilla de Plazos entrega Delivery] para que llegue el extensor a su domicilio. En la caja del KIT encontrará un código QR que lo dirigirá a la página <https://vtr.com/manuales-autoinstalacion> para hacer la activación del equipo" Recuerde que en su próxima boleta aparecerá el valor mensual de XXX."

ESCALA —

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Para realizar una actualización de plan los servicios deben encontrarse activos y con cuenta al día (la boleta puede estar vencida). Esta afirmación es:

☐

Falsa

☐

Verdadera

INCONVENIENTES INTERNET FTTH - EX 7 PASOS



REVISIONES

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

ALCANCE Y OBJETIVO

DEBES SABER

- Esta atención se puede entregar a titular o usuario del servicio.

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

ALCANCE Y OBJETIVO

DEBES SABER

- Si se ingresa una visita a terreno, NO se debe indicar al cliente lo que el técnico hará, ya que es él quien define la mejor forma de solucionar el caso de acuerdo al diagnóstico realizado en el domicilio. La única excepción es cuando al hacer cambio de tecnología, se reemplazará el DBOX PRO por un Dbox Smart.
- Si corresponde ingresar Solicitud de Servicio para Visita técnica, previamente se debe volver a revisar si existe FEN en BEC, para corroborar que el cliente no está con Falla Masiva. Si tiene FEN, se debe informar según paso 2. REVISIONES BEC
- Si el cliente solicita compensación, seguir el procedimiento "DESCUENTO DE DÍAS SIN SERVICIO"
- No se debe indicar al cliente presionar el botón reset del gateway, ya que pierde la configuración y requiere de visita técnica para solución.
- Si el inconveniente del cliente se soluciona al corregir la posición de las antenas, tipifica tu atención marcando con el #ANTENA

ANALIZA

- Revisa las actividades de "Llamada Entrante" en la vista de la CUENTA DE SERVICIO correspondiente al domicilio por el que el cliente nos contacta, poniendo atención a

la “Fecha Inicio” y su “Razón”. Esto es para ver si el cliente nos ha contactado los últimos 7 días.

- Luego, revisa las Solicitudes de Servicio de Reparación “Internet” desde la vista de la CUENTA DE SERVICIO asociada a la dirección por la que el cliente nos contacta, poniendo atención a la “Fecha de Creación” y “Tipo” Internet.
 - **REITERADO**
Revisa el apartado de “Reiterados” para su atención.

NO REITERADO

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

REVISIONES BÁSICAS

REVISAR

1. Revisa el **TIPO DE RED** que tiene el cliente

HFC

Revisa el procedimiento **INCONVENIENTES INTERNET HFC**

FTTH

Continúa en este procedimiento

2. Verificar que los datos como **RUT, DIRECCIÓN, FONO, EMAIL** estén correctos/vigentes

- CORRECTOS: Continúa la revisión.
- NO ESTÁN CORRECTOS/VIGENTES: Actualiza según el procedimiento **MODIFICACIÓN DE DATOS**

3. Revisa el estado comercial del servicio, el que debiese ser **ACTIVO**.

- ACTIVO: Continúa la revisión.
- SUSPENDIDO: Informa que el servicio debe estar activo para entregar soporte

4. Revisa si la cuenta estuvo en un proceso de cobranza en las últimas 72:

- ESTUVO EN COBRANZA: Revisa la publicación **INCONVENIENTE CON PAGO**
- NO ESTUVO EN COBRANZA: Continúa la atención

1

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

2

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

Prioridad	Estado	Subestado	Importe debido	Tipo de acción	Fecha de apertura	Comentarios
4.BAJO	Completada	Saldo de Cobranza	\$28.880	Saldo de Cobranza	12/09/2024 04:00:00	Saldo de Cobranza VTR
4.BAJO	Cerrado	Entero en Cobranza	\$28.880	Entero en Cobranza	05/09/2024 00:00:00	VTR
4.BAJO	Completada	Saldo de Cobranza	\$27.840	Saldo de Cobranza	10/09/2023 04:00:00	Saldo de Cobranza VTR
4.BAJO	Cerrado	Entero en Cobranza	\$27.840	Entero en Cobranza	06/09/2023 00:00:00	VTR

**MODELO ONT: SERCOMM FG1100R-L // NOKIA G-120G-E//
NOKIA G-241W-A**

REVISIONES EN BEC

REVISAR FALLA MASIVA Y/O TRABAJOS EN EL SECTOR

Descarta falla masiva, revisando el color del semáforo Dificultad de servicio detectado

VERDE -> No hay falla masiva ni trabajos en el sector. Continúa la revisión

ROJO -> Indica falla masiva o trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para revisar la información que contiene

AMARILLO -> Indica trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para revisar la información que contiene

ESTÁ EN UNA FALLA MASIVA	NO ESTÁ EN UNA FALLA MASIVA
Informa al cliente el inconveniente en el sector y posible horario de solución	Continúa la revisión.

FEN

Buscari

ID_FEN

PROBLEMA

FECHA_DECLARACION_PROBLEMA

FECHA_POSIBLE_SOLUCION

SUBSISTEMA

SERVICIO

1628775

Las Condes_LCON_XX_TANGO_001_004_TELEVISION

10/07/2019 20:51:00

11/07/2019 00:51:00

Amplificador BT

Tv+Tel+Int

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

<< Anterior 1 Siguiente >>

Falla masiva

FEN

Buscari

ID_FEN

PROBLEMA

FECHA_DECLARACION_PROBLEMA

FECHA_POSIBLE_SOLUCION

SUBSISTEMA

SERVICIO

263

ESCALADO-RED (SMAL-011-001) Mejora de niveles

19/10/2022 11:48:34

20/10/2022 08:00:00

No hay SIX asociado a este cuadrante

Falla masiva escalada a red

FEN

Buscari

ID_FEN

PROBLEMA

FECHA_DECLARACION_PROBLEMA

FECHA_POSIBLE_SOLUCION

SUBSISTEMA

SERVICIO

258280

Con Perdida

25-09-2019 15:00:00

25-09-2019 16:00:00

Zona Santiago

R10-003

Marco Jose Mejias Marin

Tv+Tel+Int

150

Trazall

Hugo Andres Catalan Osorio

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

En las SIX (trabajos programados) se indica si tienen pérdida (de servicio) o degradación

REVISAR ESTADO DE LA ONT

Revisa en BEC el ESTADO DE LA ONT

ONLINE

Continúa revisando el **ESTADO DE GATEWAY**

OFFLINE

Con video llamada solicita al cliente revisar que las **conexiones** entre la ONT y la roseta estén correctamente puestas y firmes y que esté conectado correctamente a la electricidad.

LED POWER ENCIENDE

LED POWER NO ENCIENDE

Refresca la página de BEC y verifica si cambió el estado		Ingresa una visita técnica de subárea ONT no enciende, indicando hasta qué revisión llegaste
ONLINE	OFFLINE	
Continúa revisando el ESTADO DE GATEWAY	Ingresa una visita técnica subárea ONT no enciende, indicando hasta qué revisión llegaste	

ESTADO DE GATEWAY —

- Copia el número de serie del GATEWAY desde BEC e ingresa el dato en **SMART WIFI PORTAL**. Utiliza tus credenciales de red para ingresar.
- En la opción Resumen, mira el estado del Gateway: **CONECTADO O DESCONECTADO**
 - **CONECTADO:** Consulta al cliente si se conecta por cable o por wifi y según la respuesta dirígete al acordeón correspondiente.
 - **DESCONECTADO:** Confirma con el cliente (video llamada) si el Led Power del Gateway está encendido o apagado.

• GATEWAY APAGADO

Valida con video llamada la conexión de la Gateway a la red eléctrica

CONEXIONES OK

**CONEXIONES
NO OK**

Pincha TIEMPO REAL en Smart WIFI y revisa si cambia el color de la conexión del GATEWAY			
VERDE		ROJO	
SOLUCIONA	NO SOLUCIONA	SOLUCIONA	NO SOLUCIONA
Finaliza tu atención y tipifica en Andes	Consulta al cliente si se conecta por cable o por wifi y según la respuesta dirígete al acordeón correspondiente.	Finaliza tu atención y tipifica en Andes	Ingresa <u>una visita técnica</u> de subárea GATEWAY NO ENCIENDE, indicando hasta qué revisión llegaste

- **GATEWAY ENCENDIDO**

Valida con video llamada cuál es el color del led power del Gateway	
LUZ VERDE	LUZ ROJA
Solicita al cliente que realice un reset eléctrico	Valida con video llamada que las conexiones de Cable de red Ethernet entre los dos equipos (ONT y Gateway) estén correctas y firmes. Luego, solicita al cliente realizar un reset eléctrico.

Luego, actualiza información de Smart wifi portal nuevamente presionando el botón TIEMPO REAL y revisar **color de conexión del Gateway**

VERDE CONECTADO		ROJO DESCONECTADO
Valida si el inconveniente se solucionó		Ingresa visita técnica de subárea GATEWAY NO ENCIENDE, indicando hasta qué revisión llegaste.
SOLUCIONADO	NO SOLUCIONADO	
Finaliza tu atención y tipifica en Andes	Consulta al cliente si se conecta por cable o por wifi y según la respuesta dirígete al acordeón correspondiente.	

APROVISIONAMIENTO —

Revisar que el Aprovisionamiento de la Velocidad contratada por el cliente sea la misma que aparece aprovisionada en la plataforma UIM

VELOCIDAD IGUAL A LA DE UIM: Consulta al cliente si se conecta por cable o por wifi y según la respuesta dirígete al acordeón correspondiente.

VELOCIDAD DIFERENTE A LA DE UIM: Pincha el botón REAPROVISIONAR

- **SOLUCIONA:** Finaliza tu atención y tipifica
- **NO SOLUCIONA:** Continúa revisando

▼ Información de aprovisionamiento

Información de aprovisionamiento				Recargar	X
	Andes		Plataforma		V/S
Velocidad Contratada	500 Mbps	Mbps-500	500 Mbps	Mbps-500	✓
Modo Conexión	FIAT		BRI		X
Marca	SERCOMM		SERCOMM		✓
Modelo	FG1100R		FG1100R		✓
Flujo dbxsmart			Activado		✓
Reaprovisionar					

COMPATIBILIDAD DE ONT CON VELOCIDAD

Revisar la compatibilidad de la ONT en BEC de Andes

SEMÁFORO VERDE:

Consulta al cliente si se conecta por cable o por wifi y según la respuesta dirígete al acordeón correspondiente.

SEMÁFORO ROJO:

Ingresa **visita técnica** de subárea ONT Cambio Equipo por Incompatibilidad, indicando hasta qué revisión llegaste

Internet Pack Vive Residencial 0720F

▼ Pasos Internet

Estado ONT	Online
Estado de Red	✓
Compatibilidad ONT con Velocidad Contratada	✓

▼ Información básica



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



Completa la lección, antes de continuar.

INCONVENIENTES INTERNET HFC - EX 7 PASOS



POLÍTICAS, PASO 1, 2 Y 4

Atender casos donde el cliente indique presentar inconvenientes relacionados con su servicio de internet. (Ej: sin servicio, sin conectividad, sin wifi, no puede navegar, intermitencia, etc)

ALCANCE	DEBES SABER	ANALIZA	IMPORTANTE

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

ALCANCE	DEBES SABER	ANALIZA	IMPORTANTE
• Si se ingresa una visita a terreno, NO se debe indicar al cliente lo que el técnico hará, ya que es él quien define la mejor forma de solucionar el caso de acuerdo al diagnóstico realizado en el domicilio. La única excepción es cuando al hacer cambio de tecnología, se reemplazará el DBOX PRO por un Dbox Smart. • Si corresponde ingresar Solicitud de Servicio para Visita técnica, previamente se debe volver a revisar si existe FEN en BEC, para corroborar que el cliente no está con Falla Masiva. Si tiene FEN, se debe informar según paso 2. REVISIONES BEC • Clientes con módem Sagemcom fast 3890, deben realizar revisiones hasta paso Velocidad. Si no logra resolver inconveniente, se debe ingresar visita técnica. • Si el cliente solicita compensación, seguir el procedimiento <u>"DESCUENTO DE DÍAS SIN SERVICIO"</u>			

ALCANCE	DEBES SABER	ANALIZA	IMPORTANTE
Revisa las actividades de "Llamada Entrante" en la vista de la CUENTA DE SERVICIO correspondiente al domicilio por el que el cliente nos contacta, poniendo atención a la "Fecha Inicio" y su "Razón". Esto es para ver si el cliente nos ha contactado los últimos 7 días.			

Luego, revisa las Solicitudes de Servicio de Reparación "Internet" desde la vista de la **CUENTA DE SERVICIO** asociada a la dirección por la que el cliente nos contacta, poniendo atención a la "Fecha de Creación" y "Tipo" Internet.

REITERADO

Revisa el apartado de "Reiterados" para su atención.

NO REITERADO

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

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

PASO 1

REVISIONES BÁSICAS —

1. Revisa el **TIPO DE RED** que tiene el cliente

FTTH

Revisa el procedimiento [INCONVENIENTES INTERNET FTTH](#)

HFC

Continúa en este procedimiento

2. Verificar que los datos como **RUT, DIRECCIÓN, FONO, EMAIL** estén correctos/vigentes

- CORRECTOS: Continúa la revisión.
- NO ESTÁN CORRECTOS/VIGENTES: Actualiza según el procedimiento [MODIFICACIÓN DE DATOS](#)

3. Revisa el estado comercial del servicio, el que debiese ser [ACTIVO](#).

- ACTIVO: Continúa la revisión.
- SUSPENDIDO: Informa que el servicio debe estar activo para entregar soporte

4. Revisa si la cuenta estuvo en un proceso de cobranza en las últimas 72:

- ESTUVO EN COBRANZA: Revisa la publicación [INCONVENIENTE CON PAGO](#)
- NO ESTUVO EN COBRANZA: Continúa la atención

1

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

2

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

Prioridad	Estado	Subestado	Importe cobrado	Tipo de acción	Fecha de apertura	Comentarios
A-BAJO	Completada	Saldo de Cobranza	\$28.880	Saldo de Cobranza	12/09/2024 04:00:00	Saldo de Cobranza VTR
A-BAJO	Cerrado	Entero en Cobranza	\$28.880	Entero en Cobranza	08/05/2024 00:00:00	VTR
A-BAJO	Completada	Saldo de Cobranza	\$27.840	Saldo de Cobranza	10/09/2023 04:00:00	Saldo de Cobranza VTR
A-BAJO	Cerrado	Entero en Cobranza	\$27.840	Entero en Cobranza	08/08/2023 00:00:00	VTR

PASO 2: REVISIONES EN BEC

Revisar falla masiva y/o trabajos en el sector

Una dificultad de servicio detectada o falla masiva indican que hay trabajos o mantenimientos en el sector o bien, pueden ser reparaciones por daños de terceros (robo de cables)

a) Verifica el color del semáforo:

VERDE -> No hay falla masiva ni trabajos en el sector. Continúa la revisión

ROJO -> Indica falla masiva o trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para revisar la información que contiene

AMARILLO -> Indica trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para revisar la información que contiene

- Si no es posible revisar la hora de solución de la FEN en BEC, puedes hacerlo en vtr.com/seguimiento ingresando el Rut del cliente y luego clic en “Ver estado”:
- En caso que aparezca ESCALADO A RED, significa que en el sector están haciendo trabajos programados previamente y pueden ocasionar intermitencia en el servicio. Informa al cliente sobre los trabajos y la hora de finalización.
- Si han pasado más de 48 horas desde el inicio del trabajo, escalar a coordinadorescallcenter@clarovtr.cl con la información necesaria (ID_FEN, PROBLEMA, FECHA_PROBLEMA) e informar al cliente que el caso ha sido escalado para ser resuelto en 24 horas

The image shows three screenshots of the 'Masivos' system interface, illustrating different states of a mass failure (Falla masiva).

Screenshot 1: Shows a search for a mass failure. A red circle highlights the 'Falla masiva' status. The table below shows a single record:

ID_FEN	PROBLEMA	FECHA_DECLARACION_PROBLEMA	FECHA_POSIBLE_SOLUCION	SUBSISTEMA	SERVICIO
1628775	Las Condes_LCON_XX_TANGO_001_004_TELEVISION	10/07/2019 20:51:00	11/07/2019 00:51:00	Amplificador BT	Tv+Tel+Int

Screenshot 2: Shows a search for a mass failure that has been escalated to the network. A red circle highlights the 'Falla masiva escalada a red' status. The table below shows a single record:

ID_FEN	PROBLEMA	FECHA_DECLARACION_PROBLEMA	FECHA_POSIBLE_SOLUCION	SUBSISTEMA	SERVICIOS
263	ESCALADO-RED (SM-L-011 001) Mejora de niveles	19/10/2022 11:48:34	20/10/2022 08:00:00		

Screenshot 3: Shows a search for a mass failure. A red circle highlights the 'Falla masiva' status. The table below shows a single record:

Num SIX	Impacto	Fecha de Inicio	Fecha de Fin	Zona	Ciudad	Localidad	Nodo-Cuad	Solicitante	Servicio	Actividad	Ejecutor o Responsable	Tipo Actividad
258380	Con Pérdida	25-09-2019 15:00:00	25-09-2019 16:00:00	Zona	Santiago		010-003	Marco Jose Mejias Marin	Tv+Tel+Int	150	Trazal1 - Hugo Andres Catalan Osorio	

A callout box points to the 'Impacto' column in the third screenshot, stating: "En las SIX (trabajos programados) se indica si tienen pérdida (de servicio) o degradación". A red circle highlights 'Con Pérdida' and a yellow circle highlights 'degradación'.

Estado de red

Revisa el color del estado del semáforo de red

- **Verde:** Continúa revisando el estado del módem
- **Verde con asterisco:** Indica que hubo algún evento que afectó las redes en el sector, pero este se solucionó. Continúa revisando el estado del módem
- **Rojo:** Significa que en el sector están haciendo trabajos programados previamente y pueden ocasionar intermitencia en el servicio. Informa al cliente que al menos debe esperar 48 hrs la

Si han pasado más de 48 horas desde el inicio del trabajo, escalar a coordinadorescallcenter@clarovtr.cl indicando rut del cliente, estado del semáforo de red e informa al cliente que el caso ha sido escalado para ser resuelto en 24 horas

Estado del módem

MÓDEM OFFLINE

b) Revisa el modelo del módem. Si es Next Gen o Compal, valida con el cliente que el botón trasero esté en ON

- SOLUCIONA: Finaliza la atención y tipifica

- NO SOLUCIONA: solicita al cliente hacer reset eléctrico (desconectar y volver a conectar el módem a la electricidad). Luego de esta acción Refresca la pantalla de BEC para volver a revisar el estado del modem.
- ESTADO ONLINE: Cambió a online, pero sigue con inconveniente, continúa revisando en ESTADO DEL DOMICILIO
- ESTADO OFFLINE: Realiza un cambio de tecnología, revisando la publicación [Cambio de Tecnología a Fibra Óptica](#). Si no hay factibilidad, ingresa una solicitud de servicio.
 - TIPO: Internet.
 - ÁREA: Reparación Técnica.
 - SUBAREA: Módem Offline.
 - DESCRIPCIÓN: Pruebas realizadas, información entregada.

MÓDEM ONLINE

a) En BEC selecciona DETALLE PORTAL C4. Al abrirse el cuadro de texto, sólo se debe mirar la línea destacada "CPE (ERTR)" en búsqueda de un número de IP o IP NULL

IP NUMÉRICA

Continúa revisando el ESTADO DEL DOMICILIO

IP NULL// SIN IP

a) Realiza un [RESET REFRESH](#) desde PRODUCTOS INSTALADOS e indicar que el proceso se demora aproximadamente 5 mins. Una vez terminado ese tiempo, valida si se reestablece el servicio.

- RESET EXITOSO-> Continúa revisando el ESTADO DEL DOMICILIO si el servicio no se reestablece.
- RESET FALLIDO-> Indica al cliente desenchufar módem y volver a enchufarlo (Reset eléctrico).

Refresca la pantalla de BEC y vuelve a revisar el estado del módem

- Módem Online: Valida si el servicio se reestablece. Realiza el [cambio de tecnología](#).
 - Si no hay factibilidad, ingresa una solicitud de servicio.
 - TIPO: Internet.
 - ÁREA: Reparación Técnica.
 - SUBAREA: Módem Offline.

- DESCRIPCIÓN: #IP NULL.
- Módem Offline: Realiza el [cambio de tecnología](#).
 - Si no hay factibilidad, ingresa una solicitud de servicio.
 - TIPO: Internet.
 - ÁREA: Reparación Técnica.
 - SUBAREA: Módem Offline.
 - DESCRIPCIÓN: #IP NULL.

▼ Pasos Internet

Estado de Red		enviar
Marca / Modelo:	ARRIS - TG2492LG	enviar
Estado del CM:	online	enviar
Estado Domicilio:		enviar
Compatibilidad CM con Velocidad Contratada:		enviar

Estado del domicilio —

a) Ingresa a BEC y revisa el color del semáforo en ESTADO DOMICILIO.

- **Semáforo en verde:** Continúa la revisión en el paso REVISAR APROVISIONAMIENTO
- **Semáforo en rojo:** Realiza el [CAMBIO DE TECNOLOGÍA](#). Si no hay factibilidad, ingresa una solicitud de servicio.
 - TIPO: Internet.
 - ÁREA: Reparación Técnica.
 - SUBAREA: Niveles fuera de rango
 - DESCRIPCIÓN: Revisión hasta Estado de domicilio

▼ Pasos Internet

Marca / Modelo:	COMPAL - CH7469	enviar
Estado del CM:	online	enviar
Estado de Red:		enviar
Estado Domicilio:		enviar
Compatibilidad CM con Velocidad Contratada:		enviar

Revisar aprovisionamiento —

a) Revisa en BEC que el aprovisionamiento de la Velocidad contratada por el cliente sea la misma que aparece aprovisionada en la plataforma UIM.

- VELOCIDADES IGUALES: Consulta al cliente si se conecta por wifi o por cable. Según eso, continúa en el paso 3 o 4.
- VELOCIDADES DIFERENTES: Haz clic en REAPROVISIONAR INTERNET. Luego de esto, consulta al cliente si el servicio se reestableció.
 - **Con servicio ok**: Finaliza la atención y tipifica
 - **Mantiene inconveniente servicio (No Soluciona)**: Pregunta si el inconveniente es conexión a internet o es de velocidad

Inconveniente de conexión

Verifica el acordeón REVISAR TIPO DE CONEXIÓN.

Inconveniente de velocidad

Consulta al cliente si se conecta por cable o por wifi y según la respuesta dirígete al acordeón correspondiente.

▼ Información de aprovisionamiento

Información de aprovisionamiento				
Características	Siebel	UIM	Plataforma	V/S
Velocidad Contratada	600 Mbps	600 Mbps	I600M	
Marca			ARRIS	
Modelo			TG2492LG	
Routing Mode	NAT	NAT	NAT	
Flujo dboxsmart			Activado	

Reaprovisionar

Revisar tipo de conexión

a) Revisa en BEC que el servicio esté en modo NAT:

Modo Bridge:

- Recomienda cambiar a modo NAT. Apóyate en el procedimiento [MODIFICACIÓN TIPO DE CONEXIÓN NAT – BRIDGE](#).
- Informa que el modo Bridge no permite la revisión de la conexión por wifi, sólo por cable ethernet y sólo tendrá capacidad de conexión de 4 dispositivos solamente. 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 Refresh](#) en Andes.

Si no está de acuerdo, informa que el soporte es sólo conexión por cable, dado que la conexión por modo bridge desactiva el WIFI del módem.

Modo NAT

Consulta si el modo de conexión es por **CABLE O WIFI**

- Si es por WiFI
 - Revisa el acordeón REVISIÓN WIFI en Clave
- Si es por cable
 - Revisa el acordeón REVISIÓN POR CABLE en Clave

▼ Información de aprovisionamiento

Información de aprovisionamiento				✓
Características	Siebel	UIM	Plataforma	V/S
Velocidad Contratada	200 Mbps	200 Mbps	200 Mbps	✓
Marca	ARRIS	ARRIS	ARRIS	✓
Modelo	TG2492LG	TG2492LG	TG2492LG	✓
Routing Mode	NAT		NAT	✓

PASO 4: CONEXIÓN POR WIFI

Pregunta al cliente, si usa VPN (Si el cliente no conoce el término, probablemente NO usa y continúa en el acordeón NO USA VPN)

USA VPN

Solicita que desconecte su VPN y además [deshabilite el PROXY](#)

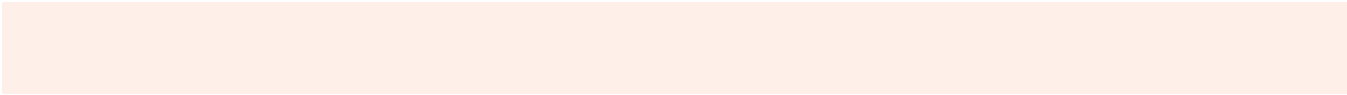
SOLUCIONA

Finaliza tu atención y tipifica en Andes

NO SOLUCIONA

Consultar si tiene configurada la IP Fija. Si desconoce o no sabe cómo hacerlo, apóyate [AQUÍ](#)

	Informa al cliente que para navegar con la red VTR es necesario dejar la configuración en automático, si esto no lo puede hacer por el uso de VPN, debe revisarlo con el soporte de su empresa.
NO USA VPN	
Revisa con el cliente si tiene la configuración de IP FIJA .	
Informa que esta revisar una configuración en su equipo que podría estar afectando su conexión.	
Solicita al cliente si puede hacer pruebas de conexión con otro equipo	
OTRO DISPOSITIVO FUNCIONA	OTRO DISPOSITIVO NO FUNCIONA
Indica que el inconveniente es propio de su equipo y que debe revisarlo de manera particular, dado que la conexión si está funcionando.	Continúa revisando



REVISIÓN EN SMART WIFI (ASSIA)

COPIAR MAC

EXTENSOR

BANDAS

DISPOSITIVOS

TIP

Copiar la **MAC del Modem desde BEC** e ingresa el dato en [SMART WIFI PORTAL](#). Utiliza tus credenciales de red para ingresar

▼ Información básica

Marca / Modelo:	ARRIS - TG1662G
Administración WIFI:	Activar
MAC Cable Modem:	5465DE60A8C2
MAC MTA:	5465DE60A8C3
Tipo de equipo:	MTA
Tecnología:	D 3.0
tcpName:	ARRIS-TG1662G-D 3.0
Velocidad de subida:	8 Mbps
Velocidad de bajada:	160 Mbps
PortalC4:	Detalle PortalC4
Realizar ping	
Consultar certificado de nacimiento	

COPIAR MAC

EXTENSOR

BANDAS

DISPOSITIVOS

TIP

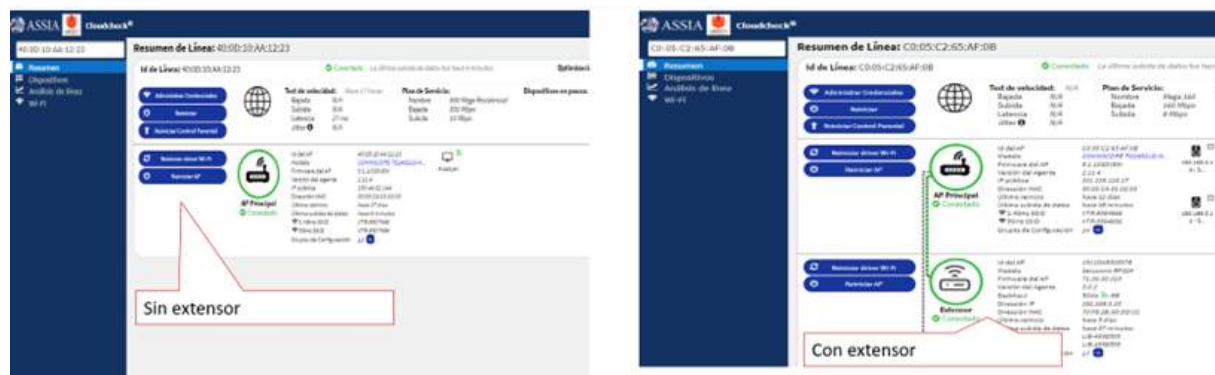
Revisar en la vista **"Resumen"** si el cliente **aparece con un Extensor** además de su modem Principal

TIENE EXTENSOR

Corroborar Productos instalados en Andes que aparezca. De confirmar, continuar con esta revisión en el apartado Extensor Smart Plug / Desk

NO TIENE EXTENSOR

Continúa revisando



COPIAR MAC

EXTENSOR

BANDAS

DISPOSITIVOS

TI

Ir al concepto **“Dispositivos”** en **Smart WIFI PORTAL** 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.

Luego, haz clic en **ADMINISTRAR CREDENCIALES** y revisa si las [bandas están separadas o unificadas](#)

SSID SEPARADAS

Recomienda al cliente unificarlas. Si el cliente acepta, [unificalas](#).

SSID UNIFICADAS

Continúa revisando.


Xperience

Habilitar logs
Spanish
Bienvenido test user1 for ALL ISP's

1835D1B41113

Resumen
Dispositivos
Análisis de línea
Wi-Fi

Dispositivos Wi-Fi 1835D1B41113

Id de Línea 18:35:D1:B4:11:13

Conectado La última subida de datos fue hace 45 minutos

Filtro Estado

Conectados Desconectados Todos

Tipo	Nombre	Interfaz	SSID	RSSI	Estado	Velocidad max...
COMMSCOPE TG2492LG-NA	...				Conectado	
...	...MATE_10_PRO-842377 [...7S...	5GHz	VTR-7433636	-62	Conectado	686.35 Mbps
...	...18:65:71:18:7C:FF [...9F-AA:87]	2.4GHz	VTR-7433636	-67	Conectado	125.92 Mbps
...	FM0AE27TDCF92 [...EE-5C:53]	2.4GHz	VTR-7433636	-58	Conectado	64.53 Mbps
...	GALAXY-J6-DE-YENNI [...41:26:8E]	2.4GHz	VTR-7433636	-73	Conectado	61.93 Mbps
...	GALAXY-M31 [...F4:EE:BE]	5GHz	VTR-7433636	-71	Conectado	343.27 Mbps
...	...SUNG 7 SERIES (S0) [...78:59:...	5GHz	VTR-7433636	-51	Conectado	287 Mbps

COMMSCOPE TG2492LG-NA [...B4:11:13]

Visión General

Estado Conectado

Tipo Router

Nombre COMMSCOPE TG2492LG-NA [...B4:11:13]

Firmware del AP 9.3.1030V00Q2

Versión del Agente 3.2.3

IP pública 190.101.153.105

IP de gestión 190.101.153.105

Id dispositivo 18:35:D1:B4:11:13

Dirección MAC 00:00:C8:01:02:03

Última subida de datos hace 45 minutos

Último reinicio hace 14 días

Interfaces del AP

2.4GHz

SSID VTR-7433636

BSSID 18:35:D1:B4:11:13

Canal 11 (20 MHz)

5GHz

SSID VTR-7433636

BSSID 18:35:D1:B4:11:13

Canal 48 (80 MHz)

COPIAR MAC

EXTENSOR

BANDAS

DISPOSITIVOS

TIT

Ingresa a la pestaña **“Dispositivos”**, filtra en **“Todos”**(1) e identificar los dispositivos conectados que aparecen en la columna **“Estado”** (2). De estos, pregunta al cliente cuál es el que presenta inconvenientes

Para configuración de App VTR WIFI PRO, apóyate [AQUÍ](#)



PARÁMETRO MAYOR A 25

Valida con video llamada la distancia del dispositivo al módem

CERCA (Por ej: 2 metros entre el dispositivo y el cablemódem)

Realiza un reset WIFI en la página de configuración Wifi del módem. Revisa la publicación [RESET AL MÓDEM](#)

Volver a revisar el parámetro velocidad de los dispositivos identificados, para verificar si el parámetro mejoró a > 25.

PARÁMETRO MEJORA

PARÁMETRO SE MANTIENE

Continúa revisando	Valida si en PRODUCTOS INSTALADOS aparece el botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA en VERDE. Si es así, realiza un cambio de tecnología, revisando la publicación Cambio de Tecnología a Fibra Óptica. Si no tiene el botón habilitado, ingresa una reparación técnica de tipo "Problema de Cober/ Conectividad Wifi".
LEJOS (Por ej: 10 metros entre el dispositivo y el cablemódem)	
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)	

PARÁMETRO MENOR A 25 —

Revisa parámetro "RSSI" e identifica el valor

RSSI MENOR A -80

Genera un "Reset WIFI" sólo si no se hizo antes, de ser así, verifica con video llamada si el modem está en el mismo lugar en que lo dejó el técnico al instalar. Revisa la publicación RESET AL MÓDEM	
EN UN LUGAR DIFERENTE	MISMO LUGAR
Debes validar si en PRODUCTOS INSTALADOS aparece el botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA en VERDE. Si es así, realiza un cambio de tecnología, revisando la	Recomienda la instalación de un extensor. Ofrécelo con instalación gratis y mensualidad 50%. Apóyate en el procedimiento VENTA DE SERVICIOS

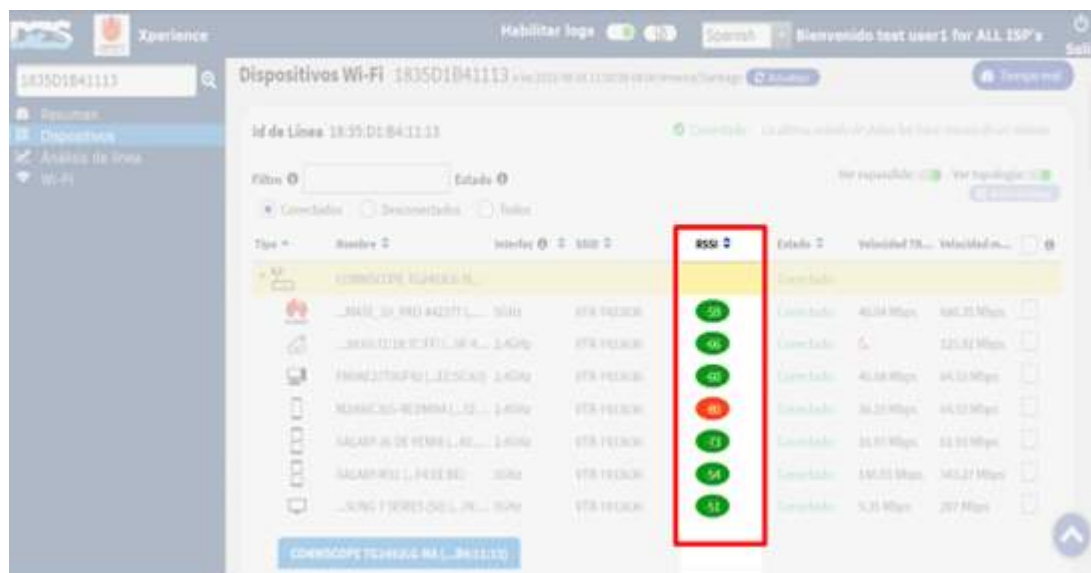
publicación **Cambio de Tecnología a Fibra Óptica.**

Si no tiene el botón habilitado, 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

DE VALOR AGREGADO (SVA) FIJOS
(instalación a través de visita técnica)

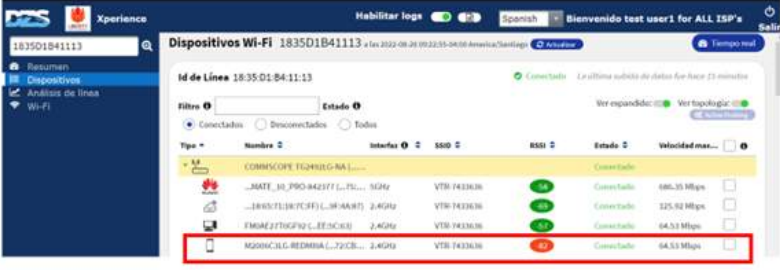
PARÁMETROS IGUAL O MAYOR A -80

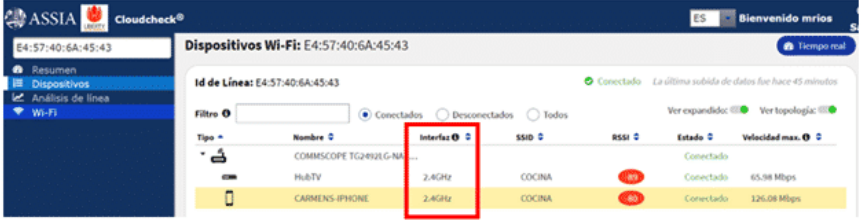
Revisa si hay dispositivos conectados a la red 2.4G y la cantidad:



Type	Nombre	Interfaz	Módem	RSSI	Estado	Velocidad TX...	Velocidad RX...
Wi-Fi	COMUNICACION...				Conectado		
Wi-Fi	...843E_3A_3B31442577...	WiFi	WiFi 102300	-56	Conectado	40.04 Mbps	140.25 Mbps
Wi-Fi	...843E_3A_3B31442577...	WiFi	WiFi 102300	-56	Conectado	6	225.82 Mbps
Wi-Fi	...843E_3A_3B31442577...	WiFi	WiFi 102300	-56	Conectado	40.04 Mbps	140.25 Mbps
Wi-Fi	...843E_3A_3B31442577...	WiFi	WiFi 102300	-80	Conectado	36.27 Mbps	140.25 Mbps
Wi-Fi	...843E_3A_3B31442577...	WiFi	WiFi 102300	-71	Conectado	35.87 Mbps	140.25 Mbps
Wi-Fi	...843E_3A_3B31442577...	WiFi	WiFi 102300	-54	Conectado	140.25 Mbps	140.25 Mbps
Wi-Fi	...843E_3A_3B31442577...	WiFi	WiFi 102300	-51	Conectado	36.27 Mbps	207 Mbps

PARÁMETROS IGUAL O MAYOR A -80

SI HAY MÁS DE 10 DISPOSITIVOS CONECTADOS A LA RED 2.4G	SI HAY MENOS DE 10 DISPOSITIVOS CONECTADOS A LA RED 2.4G
Selecciona el dispositivo con inconvenientes en SMART WIFI	
Ir a la sección "Cambios de canal que afectaron al dispositivo" y "Cambios de banda del dispositivo" y verifica si el dispositivo ha tratado de cambiar de la banda 2.4GHz a 5GHz sin éxito.	

SÍ SE HA TRATADO DE CAMBIAR DE BANDA 2.4GHZ A LA 5GHZ SIN ÉXITO	
Indicar al cliente que desactive y active la opción wifi 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.	
Luego de realizada esta acción, revisa si la conexión al dispositivo cambia a la banda 5Ghz en la columna "Interfaz"	

SI LOGRA CAMBIAR A 5GHZ		NO LOGRA CAMBIAR A 5GHZ
Confirma con el cliente que el inconveniente que presentaba se haya solucionado.		Indicar al cliente que desactive y active la opción wifi 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. - Luego de realizada esta acción, revisar si la conexión al dispositivo cambia a la banda 5Ghz en la columna "Interfaz"
SOLUCIONA	NO SOLUCIONA	
Finaliza tu atención y tipifica en Andes	Recomienda conectarse cerca al modem para mejorar la conexiónwifi del dispositivo, sin embargo, estando todo OK, el inconveniente que presenta es atribuible a su dispositivo particular.	

NO APARECE EN EL "HISTÓRICO DE OPTIMIZACIÓN DEL DISPOSITIVO" QUE SE HAYA INTENTADO CAMBIAR DE BANDAS:

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.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 09 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
09!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR