



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°08 - CCDD HOGAR CLARO

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 y para cerrar tu proceso debes realizar la evaluación final en el Campus Virtual.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el período que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises Clave.

≡ ANDES - CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA

≡ DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN

≡ SUCURSAL VIRTUAL

≡ INCONVENIENTES CON TELEVISIÓN SMART (DBOX SMART- BOX TV)

≡ INGRESO DE TICKET (SDESK) FIJO

≡ DESAFÍO TERMINADO



Lección 1 de 6

ANDES - CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA



POLÍTICAS DE ATENCIÓN:



- Esta atención puede ser entregada al titular o tercero, pero si el cambio involucra un cambio de plan o contratación de servicios adicionales, sólo puede hacerlo el titular de la cuenta.
- La validación de identidad que aplica es revisar vigencia de cédula a través de la página del registro civil. Apóyate en la publicación [POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD](#)

DEBES SABER —

IMPORTANTE:

Ante el mensaje de error: “Cada Dbox debe tener máximo un DCTO asociado, por favor eliminar descuentos adicionales y poder completar orden” ingresa un ticket en la página de SDESK, bajo la siguiente ruta:

APLICACIÓN: Migración proactiva

CATEGORÍA: Apagado nodos

TIPO DE SOLICITUD: Doble descuentos asociados a mismo SVA.

- El cambio de fibra nace de 3 posibles escenarios:
 - **Cliente consulta o solicita tener fibra óptica.**

- **Cliente que nos contacta por cualquier motivo comercial debes ofrecer cambio a fibra/ Cliente con inconveniente técnico pero solucionado en línea.**
- **Cliente HFC que necesita una reparación técnica.**
- El cambio de tecnología no tiene costo para el cliente.
- Un cliente FTTH no puede cambiar su tecnología a HFC.
- Para que el cliente cambie su tecnología de HFC a Fibra, debe tener internet en su plan, en caso contrario debes realizar una actualización de promoción.
- La forma de ver si una dirección tiene factibilidad para cambio a fibra, es posicionarse en la promoción contratada y así el botón CAMBIO TECNOLOGÍA aparezca en verde.
- Si el cliente rechaza la migración debes dejar en el registro de atención y en la observación de la reparación el **#RECHAZAMIGRA.**
- **Existen CONSIDERACIONES IMPORTANTES asociadas a los servicios que tenga contratados el cliente. Es obligatorio que las revises en toda atención y las informes si el cliente consulta o bien cuando el plan actual del cliente tenga modificaciones.**

CASO2: CLIENTE QUE NOS CONTACTA POR CUALQUIER MOTIVO COMERCIAL DEBES OFRECER CAMBIO A FIBRA / CLIENTE CON INCONVENIENTES TÉCNICO PERO SOLUCIONADO EN LÍNEA:

PASO 1

**CLIENTE NO TIENE
FACTIBILIDAD**

CLIENTE TIENE FACTIBILIDAD

Antes de finalizar la atención que estás entregando, específicamente en el ítem 4, OFRECER CAMPAÑA del **PROTOCOLO DE ATENCIÓN**, revisa en Andes si el cliente tiene factibilidad para cambiarse a fibra. Para esto, posícónate en la promoción en PRODUCTOS INSTALADOS, para confirmar la factibilidad del cambio de Fibra.

Productos Instalados						
ModificarDesconectarReconexiónActualizar promociónReset / Refresh						
Cambio de tecnología						
Producto▲▼	Tipo de servicio	Estado	Marca	Rol de promoción	Precio	
o Equipo		Activo	VTR			
▶ Banda Ancha		Activo	VTR		\$0	
Mega 500 Residencial 0324		Activo	VTR			
▶ Lealtad 1122		Activo	VTR			
▶ Lealtad 1122		Activo	VTR			

PASO 1

CLIENTE NO TIENE
FACTIBILIDAD

CLIENTE TIENE FACTIBILIDAD

Continúa con el protocolo de atención, según el requerimiento que estás solucionando.

PASO 1

CLIENTE NO TIENE
FACTIBILIDAD

CLIENTE TIENE FACTIBILIDAD

Informa según el siguiente script:

“Don., Sra. XXX., le comento que usted puede actualizar a Fibra su servicio a tecnología de fibra (FTTH); esto le asegura una conexión más rápida, estable y además evita que tenga problemas a futuro, ya que las conexiones antiguas, como las que tiene en su domicilio, (cable coaxial) prontamente dejarán de funcionar.”

CLIENTE ACEPTA EL CAMBIO

Ingresa el cambio según el botón de esta publicación **INGRESAR EN CAMBIO A FIBRA**

CLIENTE NO ACEPTA EL CAMBIO

Entrega el siguiente argumentario según la objeción o duda del cliente:

¿TIENE COSTO?

Respuesta: *No posee costos adicionales, al ser cliente preferencial, la actualización a Fibra es gratuita, manteniendo los valores que hoy cancela por su plan y equipos.*

LO PENSARÉ

Respuesta: *Lo entiendo, pero recuerde que su red actual dejará de funcionar, lo mejor es dejarlo agendado hoy mismo para que asegurarle la continuidad del servicio y no se generen costos adicionales.*

ESTOY CONFORME CON MI SERVICIO, FUNCIONA BIEN

Respuesta: *Precisamente para que conserve esa experiencia es que actualizaremos su tecnología, ya que la que posee actualmente quedará obsoleta y dejará de funcionar de manera óptima.*

NO VOY A ENTENDER LA ACTUALIZACIÓN, ESTOY ACOSTUMBRADO A MIS CONTROLES Y SISTEMA OPERATIVO.

Respuesta: *Es normal tener estos reparos, pero para su tranquilidad le comento que la actualización viene de la mano con la simplificación del control remoto, este está diseñado para que niños, tercera edad e incluso para que personas con limitación visual lo puedan usar, ya que incorpora la opción de comandos por voz.*

Debe saber que nuestro técnico se encarga de dejar todo configurado y explicarle cómo funciona antes de retirarse de su domicilio.

UN VECINO/FAMILIAR, AMIGO, SE CAMBIÓ Y SUBIÓ SU BOLETA

Respuesta: *La actualización no posee ningún costo adicional a lo que actualmente paga por su servicio y equipos con-tratados, los valores solo se modifican cuando usted decide cambiar el plan, contratar servicios adicionales o agregar equipos a los que ya tiene contratados.*

VIVO SOLO, EN LA SEMANA NO PUEDO

Respuesta: *¿Tiene la opción de dejar un amigo, vecino o familiar mayor de edad para que reciba a nuestro técnico? O podemos buscar un agendamiento para un día sábado los más próximo posible.*

YA ME HAN LLAMADO MUCHAS VECES, INCLUSO VINO UN TÉCNICO Y NO CUMPLIÓ, ASÍ QUE NO ME CAMBIÉ.

Respuesta: *No es la experiencia que queremos brindarle, permítame cambiarla coordinando la visita para que un técnico especialista haga la actualización, asesorándolo ante cualquier duda que surja en la visita. ¿le aparece que coordinemos la actualización?*

EL SERVICIO ME FUNCIONA PÉSIMO, QUIERO DARLO DE BAJA.

Respuesta: *Don/Sra. [nombre], no es la experiencia que queremos brindar, por este motivo le estoy llamando, ya que, al actualizar su tecnología a Fibra óptica, sus problemas o interrupciones del servicio se solucionarán (serán parte del pasado). La Fibra Óptica, le dará una conexión más rápida, estable y sin cortes.*

CUENTA CON FACTIBILIDAD PARA CAMBIO A FIBRA:

Informa al cliente que para solucionar su inconveniente, es necesario que vaya un técnico a actualizar la tecnología del domicilio a fibra. Informa según el siguiente script:

“Don., Sra. XXX para resolver su inconveniente, necesitamos enviar un técnico a su domicilio y actualizar sus servicios a tecnología de fibra óptica. Con este cambio, no solo solucionaremos el problema actual, sino que también asegurará una conexión más estable y moderna, preparada para todas sus necesidades.”

CONTINUAR

DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN



DBOX ADICIONAL

- Cliente debe tener el servicio de **Televisión** activo. Es decir, esta solicitud es solo para D-box adicional y no uno principal.

Para los casos de solicitudes de **BOX TV** el cliente debe contar con **Internet** activo de CLARO.

- El envío de Delivery aplica para sólo para BOX TV
- Para revisar el costo del servicio de Delivery auto instalación, puedes revisar [**PLAN COMERCIAL**](#)
- Actualizar números de contacto del cliente
- Cliente no debe tener boleta vencida al momento de solicitar un nuevo d-Box
- Cliente debe tener el servicio de Televisión activo, es decir, **esta solicitud es solo para D-box adicional y no uno principal.**
- Si el cliente solicita más de un d-box se debe seleccionar la cantidad 1 y agregar, repetir este paso por la cantidad de d-box que solicite
- Recuerda que el máximo de D-box por domicilio son 8: hasta 4 Dbox HD y hasta 4 BOX TV. Al contratar un 5° decodificador de algunas de las categorías, CLARO no asegurará el correcto funcionamiento del servicio. Este decodificador debe instalarse a través de una visita técnica. Para revisar el procedimiento, revisa la publicación [**VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO \(SVA\) FIJOS.**](#)

Una vez que una venta y/o pedido de modificación queda como Conexión Pendiente y/o Pendiente de Envío, revisa [AQUÍ](#) los plazos de entrega. Los plazos de entrega son días Hábiles, es decir, de Lunes a Viernes. Además, actualmente por opción se encuentra disponible envío Priority solamente.

- Ante casos, sin morador, se visitará a cliente en 3 ocasiones.
- El Dbox Delivery puede recibirlo un tercero, mayor de 18 años.
- **No** se realizará Delivery a domicilios que no estén creados (no se entregarán, por ejemplo, en la oficina del cliente).
- Recomienda al cliente al momento de instalar los equipos, conectarse al link de activación desde un celular con sus datos móviles.
- La activación de los equipos se realiza con el ingreso del rut en la página <https://www.clarochile.cl/personas/manuales-de-instalacion/>
- El tiempo de activación puede demorar 1 hora aprox. en quedar activo.
- El servicio se empieza a facturar desde el momento en que el pedido queda completado y en que se aprovisionan los equipos.
- Costo de envío \$3000
- Siempre confirmar con el cliente un número de celular vigente, debido a que será contactado durante el proceso.

CONTINUE

SUCURSAL VIRTUAL



¿QUÉ ES LA SUCURSAL VIRTUAL?



Es un canal de auto atención remoto que permite a los clientes consultar y gestionar sus productos contratados.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

¿A quién se brinda esta atención?: Titular o Tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para Sucursales).

¿En qué canales se atiende?: En todos los canales de atención.

¿Aplica validación de identidad?: Sí aplica. Apóyate de la publicación POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD.

¿Qué es la Sucursal Virtual?: La Sucursal Virtual es un canal de auto atención remoto que permite a los clientes consultar y gestionar sus productos contratados.

Nacimiento en Sucursal Virtual: Los clientes con **servicio fijo** quedan registrados en Sucursal Virtual al momento de terminar la instalación de su servicio.

Para que el cliente pueda conocer sus credenciales debe realizar la **recuperación de su contraseña en Sucursal Virtual**.

Revisa el paso a paso en el apartado **INGRESO - RECUPERAR CONTRASEÑA** de esta publicación. Considera que los servicios pueden demorar en aparecer en la Sucursal Virtual hasta 24 horas posteriores a la instalación.

SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES:

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

VERIFICACIONES PREVIAS

GESTIÓN

INFORMA

Los inconvenientes que puede presentar el cliente en la Sucursal Virtual son los siguientes:

- **Problemas en la creación:** Rut inválido, serie inválida, no recibe correo/SMS y/o solicitud de número prepago Claro.
- **Problemas de recuperación:** Rut inválido, serie inválida, no recibe correo/SMS y cliente ya tiene un proceso en curso, correo y teléfono para recuperar contraseña esta desactualizado o es erróneo.
- **Falta de productos:** HFC, FTTH, TFI, BAFI, prepago, postpago y cuenta exacta.
- **No es posible agregar número prepago:** No reconoce número.
- **No hay tráfico:** TFI, BAFI, prepago, postpago y cuenta exacta.
- **No hay boleta para descargar:** HFC, FTTH, TFI, BAFI, postpago y cuenta exacta.
- **Hay deuda, pero no Boleta:** HFC, FTTH, TFI, BAFI, postpago y cuenta exacta.
- **No es posible pagar deuda por Sucursal Virtual.**



IMPORTANTES EN
LA ATENCIÓN:

VERIFICACIONES
PREVIAS

GESTIÓN

INFORMA

1. El cliente debe tener los servicios activos hace más de **48 horas** para que este creado en Sucursal Virtual.
2. Los clientes con **servicios desconectados** no tienen acceso a Sucursal Virtual.



IMPORTANTES EN
LA ATENCIÓN:

VERIFICACIONES
PREVIAS

GESTIÓN

INFORMA

Si el cliente presenta alguno de los inconvenientes detallados en el apartado **IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN**, debes ingresar un ticket a mesa de ayuda. Te puedes apoyar de la publicación [PORTAL HELP DESK – SUPPORT@L](mailto:PORTAL_HELP_DESK_SUPPORT@L) :

a) Si el inconveniente es de **creación y recuperación de cuenta**, el ticket que debes ingresar es el siguiente:

Tipo de registro: SUCURSAL VIRTUAL

Categoría: SV Y APP miCLARO

Tipo de solicitud: PERSONAS SOLICITUD DE CONTRASEÑA

Detalle Solicitud: PCS correcto del cliente, Email correcto del cliente y detallar el inconveniente que presenta el cliente.

b) Si el inconveniente es **por los productos que se visualizan**, el ticket que debes ingresar es el siguiente:

Tipo de registro: SUCURSAL VIRTUAL

Categoría: SERVICIOS

Tipo de solicitud: Seleccionar el Tipo de Solicitud según el producto del cliente: prepago, cuenta exacta, postpago, HFC, etc.

Detalle Solicitud: PCS correcto del cliente, Email correcto del cliente y detallar el inconveniente que presenta el cliente.

c) Si el inconveniente es **por boletas de servicio**, el ticket que debes ingresar es el siguiente:

Tipo de registro: SUCURSAL VIRTUAL

Categoría: BOLETAS

Tipo de solicitud: Usar según sea el caso del cliente:

HFC – DOCUMENTO NO DISPONIBLE

ONE – DOCUMENTO NO DISPONIBLE

PROBLEMAS DE FACTURACIÓN

Detalle Solicitud: PCS correcto del cliente, Email correcto del cliente y detallar el inconveniente que presenta el cliente.

d) Si el inconveniente es **por deuda del servicio**, el ticket que debes ingresar es el siguiente:

Tipo de registro: SUCURSAL VIRTUAL

Categoría: DEUDA

Tipo de solicitud: Usar según sea el caso del cliente:

ONE – DEUDA NO DISPONIBLE

HFC – DEUDA NO DISPONIBLE

Detalle Solicitud: PCS correcto del cliente, Email correcto del cliente y detallar el inconveniente que presenta el cliente.



**IMPORTANTES EN
LA ATENCIÓN:**

**VERIFICACIONES
PREVIAS**

GESTIÓN

INFORMA

Informa al cliente que el tiempo de solución a éste inconveniente **es de 4 horas**, por lo que el cliente tiene que volver a realizar el login o recuperar su contraseña en la Sucursal Virtual posterior a este plazo. Apóyate del siguiente script:

XXXX, te informamos que el tiempo de solución para este inconveniente es de 4 horas. Te recomendamos intentar nuevamente iniciando sesión o recuperando tu contraseña en la Sucursal Virtual una vez transcurrido éste plazo.

Agradecemos tu paciencia y quedamos a tu disposición para cualquier otra consulta.



**IMPORTANTES EN
LA ATENCIÓN:**

**VERIFICACIONES
PREVIAS**

GESTIÓN

INFORMA

Servicio Fijo – Andes:Atención Comercial → Info cuenta servic oferta plat → Sucursal Virtual / APP

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención
- Información entregada
- Gestión realizada

Servicio Móvil – CRM One:Registro de atención en CRM One:Motivo 1: Consultas Comerciales, **Motivo 2:** Servicios de Valor Agregado, **Motivo 3:** Sucursal Virtual y **Resultado:** Solicitud Completada.

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención
- Información entregada
- Gestión realizada



IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

VERIFICACIONES PREVIAS

GESTIÓN

Los inconvenientes que puede presentar el cliente en la Sucursal Virtual son los siguientes:

- **Problemas en la creación:** Rut inválido, serie inválida, no recibe correo/SMS y/o solicitud de número prepago Claro.
- **Problemas de recuperación:** Rut inválido, serie inválida, no recibe correo/SMS y cliente ya tiene un proceso en curso, correo y teléfono para recuperar contraseña esta desactualizado o es erróneo.
- **Falta de productos:** HFC, FTTH, TFI, BAFI, prepago, postpago y cuenta exacta.
- **No es posible agregar número prepago:** No reconoce número.
- **No hay tráfico:** TFI, BAFI, prepago, postpago y cuenta exacta.
- **No hay boleta para descargar:** HFC, FTTH, TFI, BAFI, postpago y cuenta exacta.
- **Hay deuda, pero no Boleta:** HFC, FTTH, TFI, BAFI, postpago y cuenta exacta.
- **No es posible pagar deuda por Sucursal Virtual.**



IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

VERIFICACIONES PREVIAS

GESTIÓN

1. El cliente debe tener los servicios activos hace más de **48 horas** para que este creado en Sucursal Virtual.
2. Los clientes con **servicios desconectados** no tienen acceso a Sucursal Virtual.



IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

VERIFICACIONES PREVIAS

GESTIÓN

Si el cliente presenta alguno de los inconvenientes detallados en el apartado **IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN**, debes ingresar un ticket a mesa de ayuda. Te puedes apoyar de la publicación [PORTAL HELP DESK – SUPPORT@L](mailto:PORTAL_HELP_DESK_SUPPORT@L) :

a) Si el inconveniente es de **creación y recuperación de cuenta**, el ticket que debes ingresar es el siguiente:

Tipo de registro: SUCURSAL VIRTUAL

Categoría: SV Y APP miCLARO

Tipo de solicitud: PERSONAS SOLICITUD DE CONTRASEÑA

Detalle Solicitud: PCS correcto del cliente, Email correcto del cliente y detallar el inconveniente que presenta el cliente.

b) Si el inconveniente es **por los productos que se visualizan**, el ticket que debes ingresar es el siguiente:

Tipo de registro: SUCURSAL VIRTUAL

Categoría: SERVICIOS

Tipo de solicitud: Seleccionar el Tipo de Solicitud según el producto del cliente: prepago, cuenta exacta, postpago, HFC, etc.

Detalle Solicitud: PCS correcto del cliente, Email correcto del cliente y detallar el inconveniente que presenta el cliente.

c) Si el inconveniente es **por boletas de servicio**, el ticket que debes ingresar es el siguiente:

Tipo de registro: SUCURSAL VIRTUAL

Categoría: BOLETAS

Tipo de solicitud: Usar según sea el caso del cliente:

HFC – DOCUMENTO NO DISPONIBLE

ONE – DOCUMENTO NO DISPONIBLE

PROBLEMAS DE FACTURACIÓN

Detalle Solicitud: PCS correcto del cliente, Email correcto del cliente y detallar el inconveniente que presenta el cliente.

d) Si el inconveniente es **por deuda del servicio**, el ticket que debes ingresar es el siguiente:

Tipo de registro: SUCURSAL VIRTUAL

Categoría: DEUDA

Tipo de solicitud: Usar según sea el caso del cliente:

ONE – DEUDA NO DISPONIBLE

HFC – DEUDA NO DISPONIBLE

Detalle Solicitud: PCS correcto del cliente, Email correcto del cliente y detallar el inconveniente que presenta el cliente.



CONTINUE

INCONVENIENTES CON TELEVISIÓN SMART (DBOX SMART- BOX TV)



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

REVISIONES OBLIGATORIAS



**ESTADO COMERCIAL
DEL SERVICIO**

**REVISAR SI EXISTE
FALLA MASIVA**

**DESCARTAR
PROCESO DE
COBRANZA**

**DESCARTE DE
CONTINGENCIAS DE
TELEVISIÓN**

1. Revisa en Andes el estado comercial del servicio, el que debiese ser ACTIVO. Si está suspendido, explica al cliente que el servicio debe estar activo para poder entregar soporte.

**ESTADO COMERCIAL
DEL SERVICIO**

**REVISAR SI EXISTE
FALLA MASIVA**

**DESCARTAR
PROCESO DE
COBRANZA**

**DESCARTE DE
CONTINGENCIAS DE
TELEVISIÓN**

2. Descartar falla masiva, revisando el color del semáforo Dificultad de servicio detectado

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

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

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

Domicilio está en una falla masiva: Informa al cliente el inconveniente en el sector y posible horario de solución.

Domicilio no está en una falla masiva: Continúa la revisión



**ESTADO COMERCIAL
DEL SERVICIO**

**REVISAR SI EXISTE
FALLA MASIVA**

**DESCARTAR
PROCESO DE
COBRANZA**

**DESCARTE DE
CONTINGENCIAS DE
TELEVISIÓN**

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

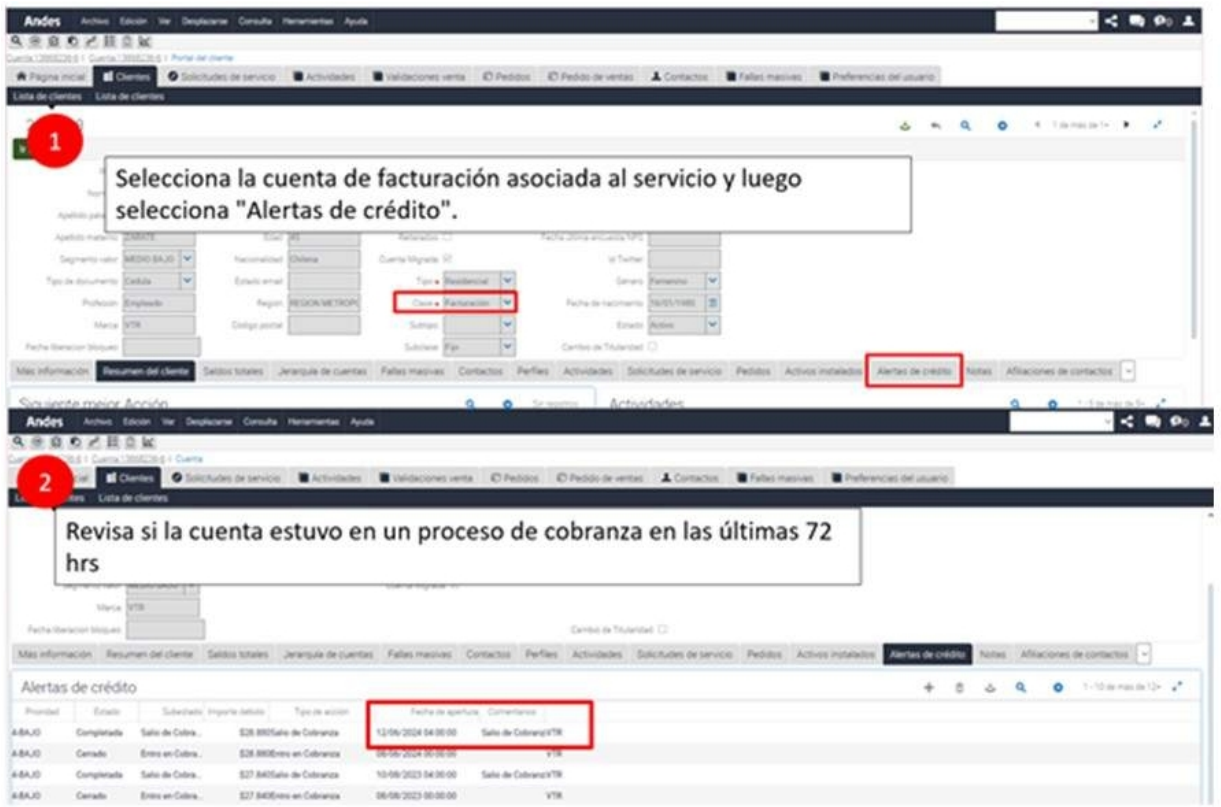
Si pasó por un proceso de cobranza en las últimas 72 horas:

a. Solicitar al cliente hacer reset eléctrico (desconectar y volver a conectar el cablemódem a la electricidad). Deberás esperar máximo 5 minutos desde la confirmación del reset eléctrico.

Apóyate con el siguiente script:

“Sr(a) XXX, le pido por favor desenchufar el modem de la electricidad y luego volver a conectarlo. Esto puede tardar unos minutos, espere en línea mientras revisamos el estado de su módem.”

b. Luego, valida si el servicio se reestableció. Si el inconveniente no se resuelve, continúa revisando.



**ESTADO COMERCIAL
DEL SERVICIO**

**REVISAR SI EXISTE
FALLA MASIVA**

**DESCARTAR PROCESO
DE COBRANZA**

**DESCARTE DE
CONTINGENCIAS DE
TELEVISIÓN**

1. Revisa la sección Contingencias en Somos Clave, asociada a Televisión. Si existe una publicación informando que el servicio de televisión con Dbox Smart/HDMI Stick está afectado, informa según lo que indica en la publicación.

Una vez que hayas realizado todas las revisiones, consulta al cliente cuál es el inconveniente que presenta:

- APARECE UN CÓDIGO DE ERROR QUE COMIENZA CON LETRA C
- APARECE UN CÓDIGO DE ERROR QUE COMIENZA CON LETRA V
- APARECE UN CÓDIGO DE ERROR QUE COMIENZA CON LETRA A
- SIN SEÑAL
- SIN AUDIO
- PANTALLA EN NEGRO
- IMAGEN CONGELADA
- MENSAJE DE SUSCRIPCIÓN
- MENSAJE "LOADING"/ "CARGANDO"
- ANDROID DESMAYADO (ANDROID RECOVERY)



SIN AUDIO

CASOS D-BOX SIN AUDIO

Síntoma: Cliente no puede escuchar contenido a pesar que el televisor tiene volumen

Contexto: Estos casos pueden ocurrir cuando se comparte la pantalla del teléfono a la DBox Smart con aplicaciones tales como: Netflix, YouTube, Directv Go, CrunchyRoll, Spotify, y luego se deja de compartir; la caja queda con el nivel de volumen último fijado en el teléfono, no permitiendo que se pueda subir el volumen desde el control remoto.

Paso 2



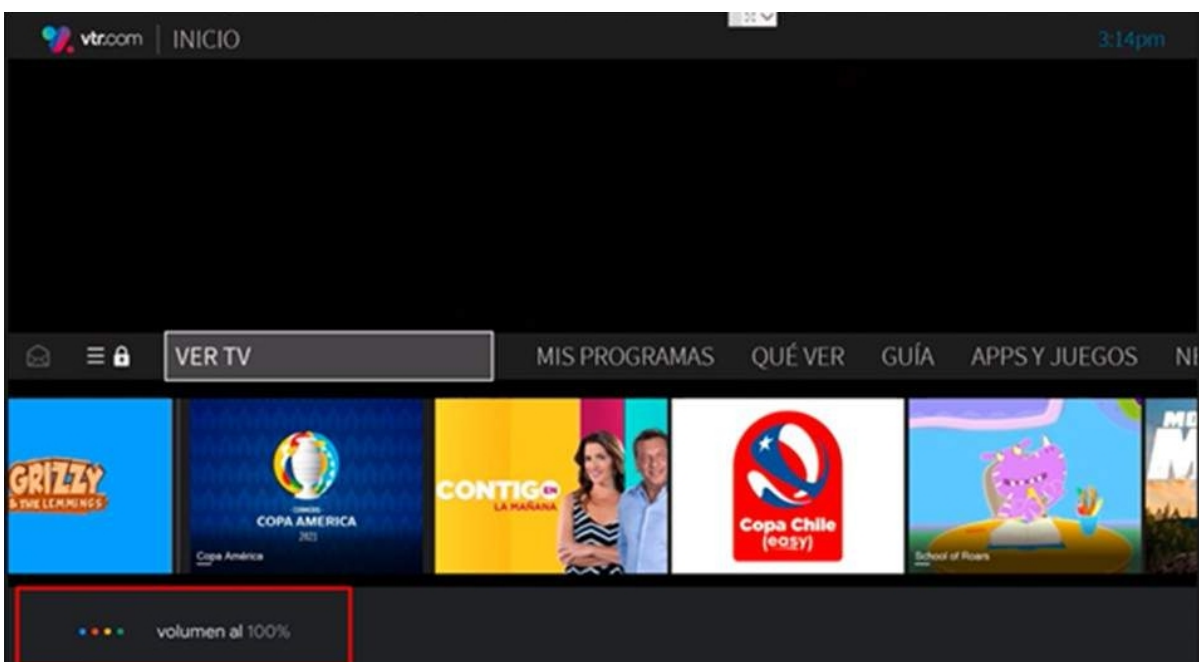
Indicar a cliente presionar el botón de Google Assistant desde el Control Remoto para activar el control por voz.

Paso 3



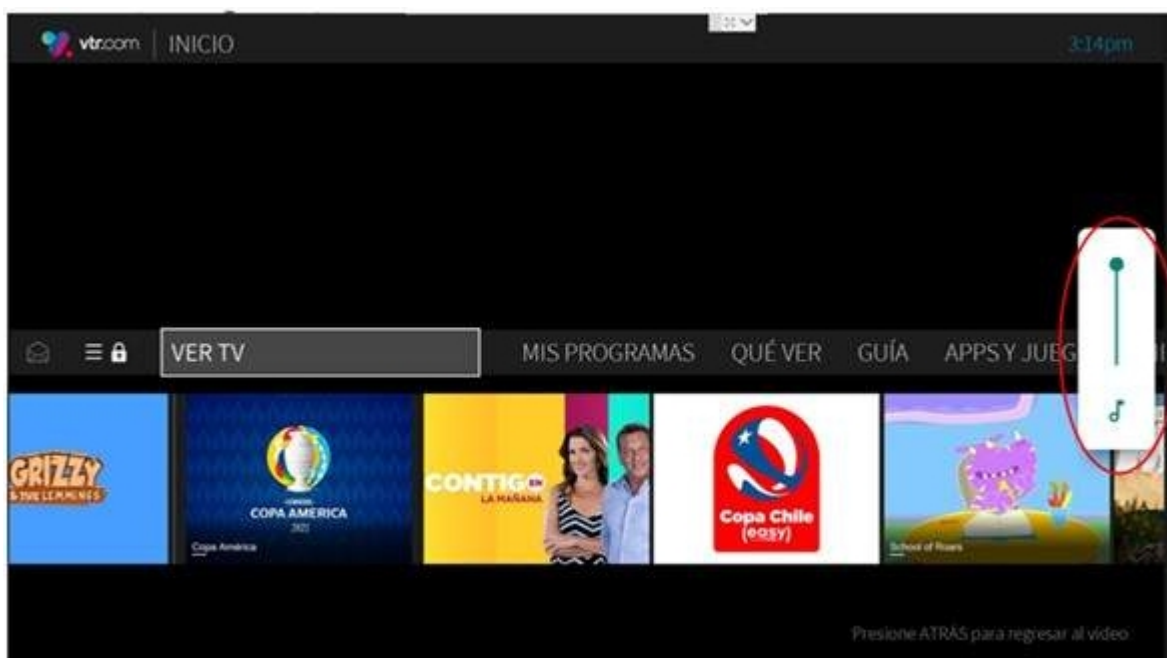
Indicar a cliente que diga en voz alta **“Volumen al 100 porciento”**, debe dirigir la voz hacia la parte superior del control remoto, entre los botones **Power** e **Input**, donde está el led que se enciende al apretar algún botón.

Paso 4



En pantalla se mostrará escrito el mensaje indicado por el cliente.

Paso 5



Se subirá el volumen y se mostrará en una barra lateral derecha.

Paso 6

Validar con cliente que ya pueda escuchar la programación e indicar que cada vez que transmita contenido desde su dispositivo móvil, debe procurar no controlar el volumen desde el dispositivo.

REGISTRA

En caso de solucionar en línea:

Atención técnica -> Config/Activaciones/Desact -> Cambio/Config./capacitación

En caso de ingresar visita a terreno, ingreso de solicitud de servicio o escalamiento botón morado:

Atención técnica	TV - dBox Smart	Control remoto (precio, func)
---------------------	-----------------------	-------------------------------

CONTROL REMOTO:

SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES

SE ENCIENDE LUZ ROJA/NO ENCIENDE NINGUNA LUZ

1. Solicita al cliente presionar cualquiera de las teclas para revisar cuál es el inconveniente.

SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES

SE ENCIENDE LUZ ROJA/NO ENCIENDE NINGUNA LUZ

Indicador de que las pilas están descargadas o no tienen suficiente carga para el funcionamiento óptimo. Recomienda al cliente hacer un cambio de pilas.

Informa al cliente que cuando las baterías (Pilas) del control remoto alcance un 20% o menos de carga, aparecerá un mensaje indicando batería baja, este mensaje se mostrará cuando:

- Se encienda el dBox Smart
- Cada 3 horas.

El mensaje que aparecerá es el siguiente:

El Cliente debe ACEPTAR para que desaparezca el mensaje.

El Cliente cambia las pilas (baterías) por unas nuevas, el mensaje desaparecerá permanentemente hasta que vuelvan tener un 20% o menos de carga.



Enciende luz led amarilla/anaranjada

Realiza el pareo del control con TV de este procedimiento.

Se el cliente no tiene señal de TV, debes continuar según el procedimiento SIN SEÑAL de este procedimiento. Se el cliente tiene señal de TV pero no puede controlar el volumen, guía al cliente con los siguientes pasos:

Paso 2



- a. Presionar durante 5 segundos el botón HOME+ TIVO. La luz led quedará encendida en color rojo

Paso 3



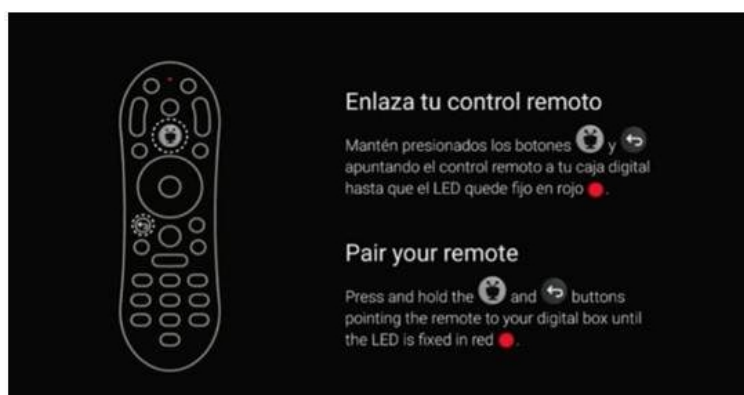
b. Presionar 3 veces el botón bajar volumen; luego presionar el botón TIVO. Este comando hará que la luz del control parpadee 3 veces y luego se apague.

Paso 4



c. Indica al cliente presionar cualquier tecla EXCEPTO el de encendido

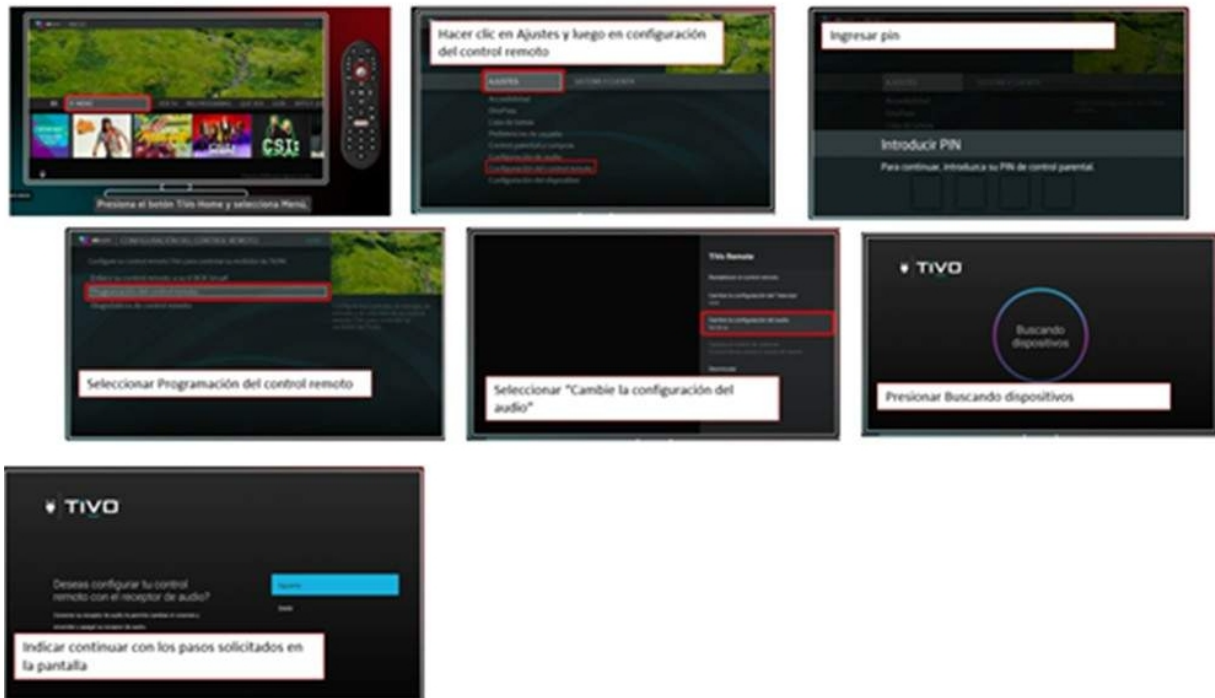
Paso 5



d. La pantalla mostrará esta imagen.

Si el cliente tiene el decodificador modelo FUSE, solicita presionar el botón lateral para llegar a la misma pantalla

Paso 6



e. Solicitar al cliente probar los comandos del volumen. Si estos no cambian el volumen de la televisión, indica los siguientes pasos:

Paso 7

f. Si aún así, no se cambia el volumen de tv, informa al cliente que su televisor no es compatible con el control remoto, por lo que debe ocupar tanto el control del decodificador como el de la televisión.

CONTINUE

INGRESO DE TICKET (SDESK) FIJO



Describir el procedimiento adecuado para ingresar tickets a Mesa de Ayuda, con el fin de gestionar la corrección de inconsistencias y errores en el sistema.

ERRORES DE CAMBIO DE TECNOLOGÍA

¿CÓMO RESOLVER UN ERROR RN?

Debes operar según el mensaje que aparece en Andes:

Código de Error	Acción a realizar	TICKET A INGRESAR
14	RN Error 14: Dirección con cobertura, pero sin capacidad. Generar Ticket GSA - SOPORTE ONNET	APLICACIÓN: Soporte red neutra CATEGORIA: Inconveniente pedido ONF TIPO DE SOLICITUD: Elige el error que te apareció en Andes.
16	RN Error 16: Dirección sin cobertura de red. Generar Ticket GSA - SOPORTE ONNET	
18	RN Error 18: Dirección requiere gestión adicional, Generar Ticket GSA - SOPORTE ONNET	
23	RN Error 23: No existe plan de velocidad para la VNO con la tecnología especificada. Cancela el pedido y levanta ticket a GSA.	
641	RN Error 641: Existe discordancia en la información. escala a soporteonnet@clarovtr.cl	
794	RN Error 794: Existe discordancia en la información, reintenta 1 vez más y si el problema persiste, generar Ticket GSA - SOPORTE ONNET	

11	RN Error 11: Dirección infactible.
31	RN Error 31: OLT no habilitada.
614	RN Error 614: Error procesamiento ONNET.
21	Dirección infactible
30	Error puerto no disponible para asignación

! En caso que en este procedimiento no aparezca un código de error, guíate por el mensaje que se despliega en Andes.
! Debes completar todos los campos que solicita el ticket.

¿Cómo obtener el ID VIVIENDA EXTERNA?

FORMULARIO APLICACIONES CORPORATIVAS

Selección aplicación
SOPORTE RED NEUTRA

Categoría
INCIDENTE PROBLEMA CNM

Tipo de solicitud
EN ERROR YA CON COBERTURA SIN CAPACIDAD

Rut Cliente
13.888.23

Nombre Cliente
Ingresar nombre del cliente

Dirección
Ingresar dirección del cliente

Comuna
Ingresar comuna del cliente

ID Vivienda Externa (DIR)

Ingresar id vivienda externa (DIR)

Selección canal de ventas
Selección

Número de Perfil
9-388029643313

Número de cuenta
Ingresar número de cuenta

Selección tipo de tecnología
HFC

Detalle Solicitud

Documento Adjunto
Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

Contar ticket

Andes

1. Seleccionar el canal de ventas

2. Seleccionar el tipo de tecnología

3. Seleccionar el número de cuenta

4. Seleccionar el número de perfil

5. Seleccionar el número de solicitud

6. Seleccionar el número de cliente

7. Seleccionar el número de comuna

8. Seleccionar el número de dirección

9. Seleccionar el número de nombre del cliente

10. Seleccionar el número de tipo de solicitud

11. Seleccionar el número de categoría

12. Seleccionar el número de aplicación

13. Seleccionar el número de soporte red neutra

14. Seleccionar el número de incidente problema cnm

15. Seleccionar el número de en error ya con cobertura sin capacidad

16. Seleccionar el número de rut cliente

17. Seleccionar el número de nombre cliente

18. Seleccionar el número de dirección cliente

19. Seleccionar el número de comuna cliente

20. Seleccionar el número de documento adjunto

21. Seleccionar el número de documento adjunto

22. Seleccionar el número de documento adjunto

23. Seleccionar el número de documento adjunto

24. Seleccionar el número de documento adjunto

25. Seleccionar el número de documento adjunto

26. Seleccionar el número de documento adjunto

27. Seleccionar el número de documento adjunto

28. Seleccionar el número de documento adjunto

29. Seleccionar el número de documento adjunto

30. Seleccionar el número de documento adjunto

31. Seleccionar el número de documento adjunto

32. Seleccionar el número de documento adjunto

33. Seleccionar el número de documento adjunto

34. Seleccionar el número de documento adjunto

35. Seleccionar el número de documento adjunto

36. Seleccionar el número de documento adjunto

37. Seleccionar el número de documento adjunto

38. Seleccionar el número de documento adjunto

39. Seleccionar el número de documento adjunto

40. Seleccionar el número de documento adjunto

41. Seleccionar el número de documento adjunto

42. Seleccionar el número de documento adjunto

43. Seleccionar el número de documento adjunto

44. Seleccionar el número de documento adjunto

45. Seleccionar el número de documento adjunto

46. Seleccionar el número de documento adjunto

47. Seleccionar el número de documento adjunto

48. Seleccionar el número de documento adjunto

49. Seleccionar el número de documento adjunto

50. Seleccionar el número de documento adjunto

51. Seleccionar el número de documento adjunto

52. Seleccionar el número de documento adjunto

53. Seleccionar el número de documento adjunto

54. Seleccionar el número de documento adjunto

55. Seleccionar el número de documento adjunto

56. Seleccionar el número de documento adjunto

57. Seleccionar el número de documento adjunto

58. Seleccionar el número de documento adjunto

59. Seleccionar el número de documento adjunto

60. Seleccionar el número de documento adjunto

61. Seleccionar el número de documento adjunto

62. Seleccionar el número de documento adjunto

63. Seleccionar el número de documento adjunto

64. Seleccionar el número de documento adjunto

65. Seleccionar el número de documento adjunto

66. Seleccionar el número de documento adjunto

67. Seleccionar el número de documento adjunto

68. Seleccionar el número de documento adjunto

69. Seleccionar el número de documento adjunto

70. Seleccionar el número de documento adjunto

71. Seleccionar el número de documento adjunto

72. Seleccionar el número de documento adjunto

73. Seleccionar el número de documento adjunto

74. Seleccionar el número de documento adjunto

75. Seleccionar el número de documento adjunto

76. Seleccionar el número de documento adjunto

77. Seleccionar el número de documento adjunto

78. Seleccionar el número de documento adjunto

79. Seleccionar el número de documento adjunto

80. Seleccionar el número de documento adjunto

81. Seleccionar el número de documento adjunto

82. Seleccionar el número de documento adjunto

83. Seleccionar el número de documento adjunto

84. Seleccionar el número de documento adjunto

85. Seleccionar el número de documento adjunto

86. Seleccionar el número de documento adjunto

87. Seleccionar el número de documento adjunto

88. Seleccionar el número de documento adjunto

89. Seleccionar el número de documento adjunto

90. Seleccionar el número de documento adjunto

91. Seleccionar el número de documento adjunto

92. Seleccionar el número de documento adjunto

93. Seleccionar el número de documento adjunto

94. Seleccionar el número de documento adjunto

95. Seleccionar el número de documento adjunto

96. Seleccionar el número de documento adjunto

97. Seleccionar el número de documento adjunto

98. Seleccionar el número de documento adjunto

99. Seleccionar el número de documento adjunto

100. Seleccionar el número de documento adjunto

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°08 - CCDD HOGAR CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°08 -
CCDD HOGAR CLARO**

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

FINALIZAR