

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°08 - 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 19 DE MAYO AL 01 DE JUNIO



CÓMO SABER SI EL DISPOSITIVO ESTÁ CONECTADO A INTERNET



INCONVENIENTES DE TELEVISIÓN SMART



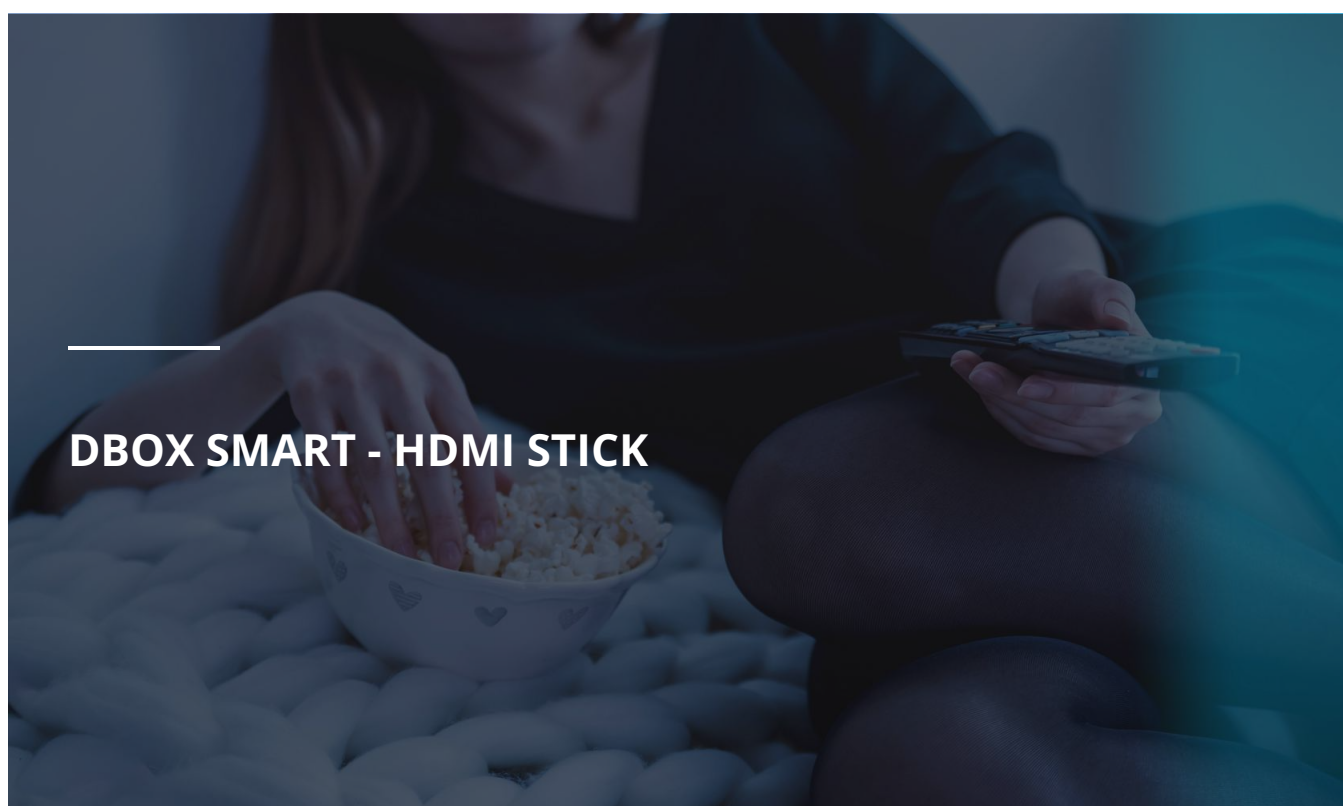
ACTIVIDAD

 VISITAS TÉCNICAS

 INCONVENIENTES TELEVISIÓN

 DESAFÍO TERMINADO

CÓMO SABER SI EL DISPOSITIVO ESTÁ CONECTADO A INTERNET



PASO 1

Paso 1

▼ Más Detalles	
Firmware y Fecha	5781 / 26-10-2022 16:38:24
Lenguaje Configurado	es-MX
Tivo Serial Number	
Resolución Máxima Pantalla	720p60hz
Resolución Salida	480cvbs
Versión APK	1.0.304971880
Bluetooth	Control Remoto 1
IP	192.168.1.113

Ingresa a BEC para obtener la IP del dbox Smart

Paso 2

The screenshot displays the ASSIA Cloudcheck web interface. On the left, a sidebar menu includes 'Resumen', 'Dispositivos', 'Análisis de línea', and 'Wi-Fi'. The main content area is titled 'Resumen de Línea: E457408574F9'. Below this, the 'Id de Línea' is E4:57:40:85:74:F9, with a status of 'Conectado' and a note 'La última subida de datos fue hace 17 minutos'. The interface is divided into several sections: 'Administrar Credenciales' with buttons for 'Reiniciar', 'Reiniciar Control Parental', 'Reiniciar driver Wi-Fi', and 'Reiniciar AP'; 'Test de velocidad' showing N/A for all metrics; 'Plan de Servicio' for '300 Mega Residencial'; and 'Dispositivos en pausa: 0'. A central section for 'AP Principal' (E4:57:40:85:74:F9) lists details like 'COMMSCOPE TG2402LG-N...', 'Firmware del AP: 9.1.1030V8W', 'Versión del Agente: 2.11.4', 'IP pública: 190.46.66.211', 'Dirección MAC: 00:00:CA:01:02:03', 'Último reinicio: hace 32 días', 'Última subida de datos: hace 17 minutos', '2.4GHz SSID: VTR-5812390', '5GHz SSID: VTR-5812390', and 'Grupos de Configuración: 11'. On the right, a row of icons represents connected devices: GALAXY-J6-DE ER..., [TV]PLIASA LAZAR..., XBOXONE, HuáTV, and HuáT.

Luego, ingresa a Smart Wifi e ingresa la IP en la opción “DISPOSITIVOS”

Paso 3

Filtro  ☒ Conectados ☐ Desconectados ☐ Todos

Tipo	Nombre	Interfaz	SSID	RSSI	Estado
	COMMSCOPE TG2492LG-NA (...85:74:19)				Conec
	REDMINOTE8-REDMI	5GHz	VTR-5812390	-57	Conec
	TV DEL DORMITORIO	2.4GHz	VTR-5812390	-78	Conec
	DESKTOP-7S4U9BL	5GHz	VTR-5812390	-37	Conec
	GALAXY A11 DE JONATHAN	2.4GHz	VTR-5812390	-61	Conec
	GALAXY J8-DE-ERIK	2.4GHz	VTR-5812390	-52	Conec
	HubTV	2.4GHz	VTR-5812390	-69	Conec
	HubTV	5GHz	VTR-5812390	-21	Conec
	HubTV	5GHz	VTR-5812390	-58	Conec
	XBOXONE	5GHz	VTR-5812390	-30	Conec

HubTV

Visión General

Estado  Conectado

Tipo  SetTop_Box

Nombre HubTV

Fabricante UNKNOWN

Modelo N/A

Versión SO N/A

Interfaz  2.4GHz

SSID VTR-5812390

Canal 11 (20 MHz)

Modo Max.  802.11n

Intensidad señal  -69 -69dBm

Dirección IP 192.168.0.8

Dirección MAC 68:58:74:D0:5C:7F

Interfaces 

 2.4GHz  Conectado

SSID VTR-5812390

Canal 11 (20 MHz)

Velocidad max. medida  55.45 Mbps

Tráfico (Bajada) 1572.79 MB (ene 31)

Tráfico (Subida) 59.12 MB (ene 31)

Latencia 9 ms (ene 31)

Modo Max.  802.11n

 5GHz

SSID VTR-5812390

Canal 157 (80 MHz)

Velocidad max. medida  341.03 Mbps

Tráfico (Bajada) 102.1 MB (ene 31)

Tráfico (Subida) 2.81 MB (ene 31)

Latencia 3 ms (ene 30)

Modo Max.  802.11ac

Identifica la IP del decodificador y si está conectado al modem/ont del cliente

Paso 4



FUENTE DE PODER CONECTADA DESDE EL DBOX A
LA ELECTRICIDAD

HDMI CONECTADO DESDE EL DBOX AL PUERTO HDMI
DEL TELEVISOR

(OPCIONAL) CABLE ETHERNET DESDE EL PUERTO
LAN AL MÓDEM/ONT

ESTÁ CONECTADO

Continúa en el PASO 2

Solicita al cliente que confirme que el decodificador esté correctamente conectado

NO ESTÁ CONECTADO

Continúa en el siguiente ítem

Paso 5

LAS CONEXIONES SON CORRECTAS

Continúa en el PASO 2

LAS CONEXIONES NO SON CORRECTAS

Realiza el cambio de tecnología. Si no hay factibilidad, ingresa una solicitud de servicio.

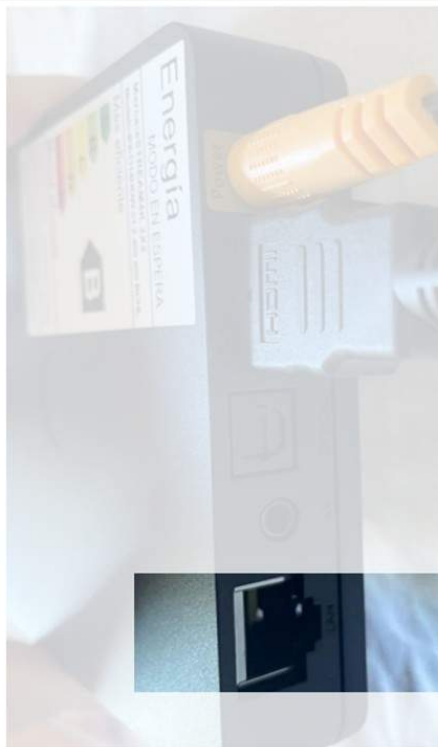
- **TIPO:** Televisión.
- **ÁREA:** Reparación Técnica.
- **SUBAREA:** Sin Señal.
- **DESCRIPCIÓN:** Código de error, pruebas realizadas, información entregada.

PASO 2

Consulta al cliente si quiere conectarse vía wifi o por cable ethernet (El HDMI STICK sólo se puede conectar vía wifi)

CABLE

Indica al cliente que conecte el cable ethernet o cable LAN, desde el módem y ONT hasta el decodificador (puerto LAN). La pantalla quedará en negro por unos segundos y luego retomará el servicio. Continúa en el paso 3.



SOLUCIONA/NO SOLUCIONA —

SOLUCIONA:

Finaliza tu atención y tipifica en Andes.

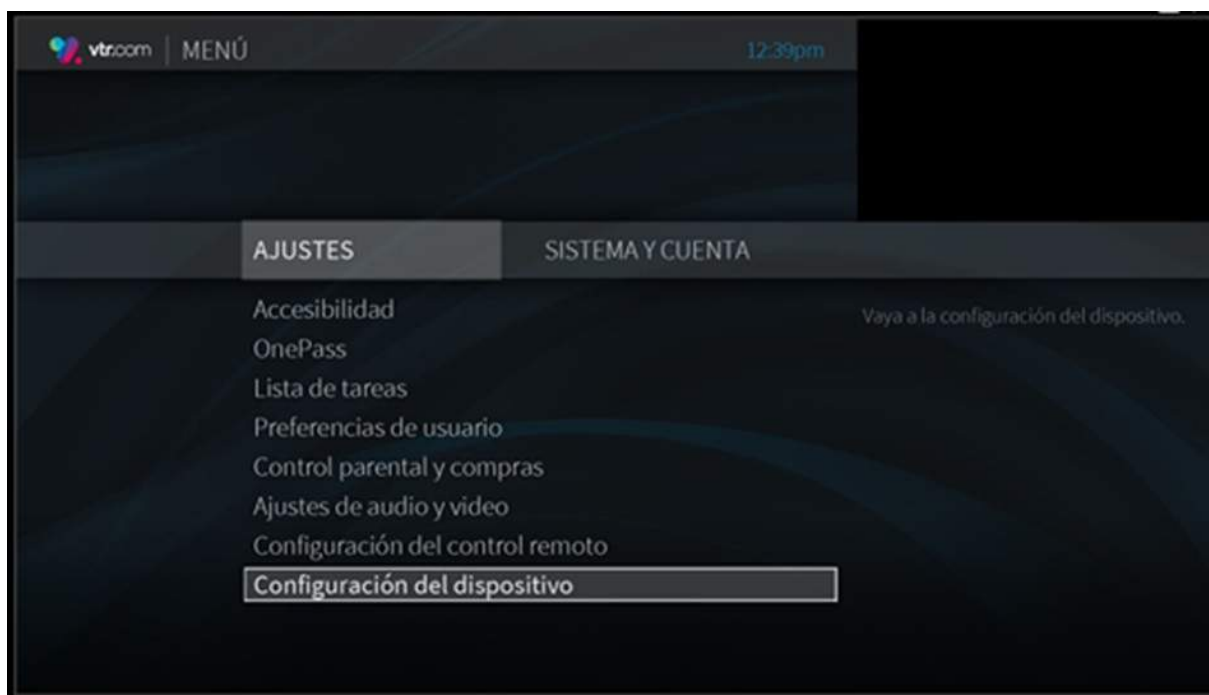
NO SOLUCIONA

Solicita al cliente que conecte el decodificador en las otras entradas LAN de su módem/ONT. Con cada cambio hacer clic en el botón TIVO

Si no soluciona, solicita al cliente cambiar su conexión a WIFI para seguir haciendo pruebas.

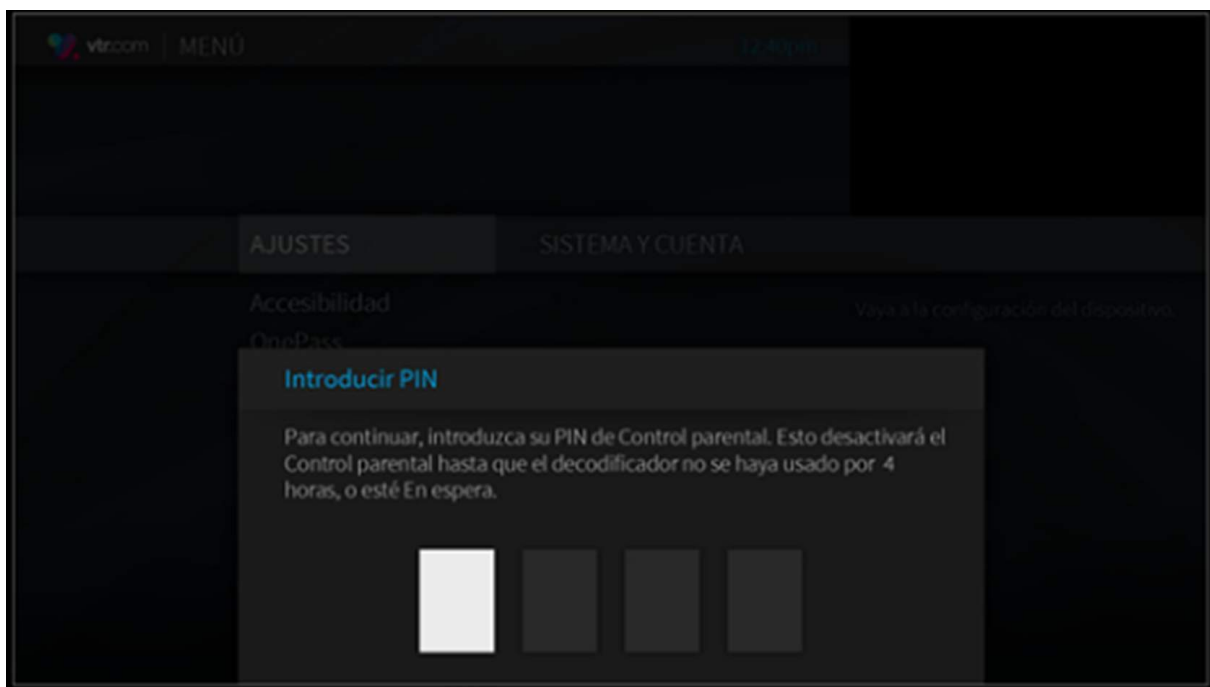
WIFI 1 —

Ir al menú principal de la caja, seleccionar la opción Menú Ajustes y luego "Configuración del dispositivo"



WIFI 2 —

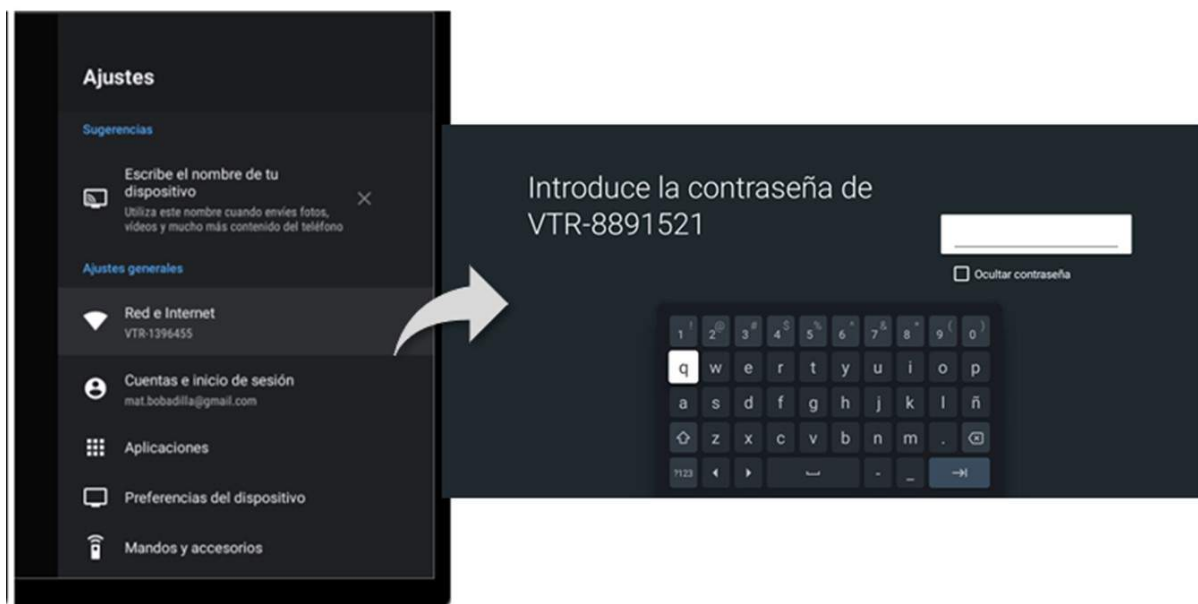
Agregar el PIN parental (por defecto 9999)



WIFI 3 —

Revisar redes disponibles y seleccionar red VTR para conectarse a internet del domicilio, ingresando la contraseña correspondiente.! NO conectar a una red Guest (de invitados) que tienen habilitados algunos gateway.

Luego de conectarlo, valida con video llamada si se mantiene inconveniente con el cliente si el servicio se reestablece. Recuerda que debes esperar a lo menos 5 mins. para que el decodificador retome la señal wifi



SOLUCIONA/NO SOLUCIONA

SOLUCIONA:

Finaliza tu atención y tipifica en Andes.

NO SOLUCIONA

Continúa en el paso 3.

PASO 3

VERIFICA

Verifica en Assia el estado de las bandas: unificadas o separadas

Id de Línea: E4:57:40:8D:2C:F3 Conectado La última subida de datos fue hace 58 m

Test de velocidad: Hace 2 horas

Plan de Servi

Administración: Administrar Credenciales, Reiniciar, Reiniciar Control Parental, Reiniciar driver Wi-Fi, Reiniciar AP

Id del AP: E4:57:40:8D:2C:F3

Modelo: COMMScope TG2492LG-NL

Firmware del AP: 9.1.103DV8W

Versión del Agente: 2.11.4

IP pública: 200.74.101.252

Dirección MAC: 00:00:CA:01:02:03

Último reinicio: hace 2 horas

Última subida de datos: hace 58 minutos

2.4GHz SSID: VTR-1993157-2-4G

5GHz SSID: VTR-1993157-2-4G-5G

Grupos de Configuración: 10

AP Principal Conectado

Bandas separadas

Id de Línea: 18:35:D1:B0:22:43 Conectado La última subida de datos fue h

Administración: Administrar Credenciales, Reiniciar, Reiniciar Control Parental, Reiniciar driver Wi-Fi, Reiniciar AP

Plan de Servicio: 600 Mega Residencial

Banda Ancha: N/A

Enlace WAN: Tipo

Dispositivo: Cable

Id del AP: 18:35:D1:B0:22:43

Modelo: COMMScope TG2492LG-NL

Firmware del AP: 9.1.103DV8W

Versión del Agente: 2.11.4

IP pública: 190.44.252.83

Dirección IP LAN: 192.168.0.252

IP de gestión: 190.44.252.83

Dirección MAC: 00:00:CA:01:02:03

Último reinicio: hace 4 días

Última subida de datos: hace 55 minutos

2.4GHz SSID: VTR-2395615

5GHz SSID: VTR-2395615

Grupos de Configuración: 12

AP Principal Conectado

Bandas unificadas

SEPARADAS

Recomienda al cliente unificarla, dado que así puede aprovechar lo mejor de ambas marcas: el alcance de la red 2.4 y la velocidad de la red 5.

1. En ASSIA ingresar a Administrar credenciales

Resumen de Línea: E4:57:40:8D:2C:F3

Id de Línea: E4:57:40:8D:2C:F3 Conectado La última subida de datos fue hace 58 m

Test de velocidad: Hace 2 horas

Plan de Ser

Administración: Administrar Credenciales, Reiniciar, Reiniciar Control Parental, Reiniciar driver Wi-Fi, Reiniciar AP

Id del AP: E4:57:40:8D:2C:F3

Modelo: COMMScope TG2492LG-NL

Firmware del AP: 9.1.103DV8W

Versión del Agente: 2.11.4

IP pública: 200.74.101.252

Dirección MAC: 00:00:CA:01:02:03

Último reinicio: hace 2 horas

Última subida de datos: hace 58 minutos

2.4GHz SSID: VTR-1993157-2-4G

5GHz SSID: VTR-1993157-2-4G-5G

Grupos de Configuración: 10

AP Principal Conectado

2. Deshabilitar el concepto Diferente SSID por banda y aplicar

Administrar Credenciales - Modo Avanzado

Red: Main

Diferentes SSID por banda: ☒ **Habilitado**

2.4GHz: **Habilitado**

5GHz: **Habilitado**

SSID: VTR-1993157-2-4G

SSID: VTR-1993157-2-4G-5G

Nuevo Password:

Confirmación Password:

Seguridad: SecurityWpa2Personal

Cifrado: Encryptions

Cancelar **Aplicar**

3. Solicitar al cliente reconectar su dbox con un nuevo password

Administrar Credenciales - Modo Básico

Red: Main

Diferentes SSID por banda: ☒ **Habilitado**

SSID: VTR-9564668

Nuevo Password:

Confirmación Password:

Seguridad: SecurityWpa2Personal

Cifrado: Encryptions

Cancelar **Aplicar**

Bandas unificadas

Resumen de Línea: 48:D3:43:3D:45:E3

Id de Línea: 48:D3:43:3D:45:E3 Conectado La última subida de c

Test de velocidad: Hace 23 horas

Plan de 1

Administración: Administrar Credenciales, Reiniciar, Reiniciar Control Parental, Reiniciar driver Wi-Fi, Reiniciar AP

Id del AP: 48:D3:43:3D:45:E3

Modelo: COMMScope TG2492LG-NL

Firmware del AP: 9.1.103DV8W

Versión del Agente: 2.11.4

IP pública: 201.239.145.254

Dirección MAC: 00:00:CA:01:02:03

Último reinicio: hace 16 días

Última subida de datos: hace 5 minutos

2.4GHz SSID: VTR-452492

5GHz SSID: VTR-452492

Grupos de Configuración: 18

AP Principal Conectado

UNIFICADAS

Revisar en "Tiempo real", parámetros de "Velocidad" en Lista de Dispositivos Conectados, si el parámetro de velocidad del Dbox Smart es mayor o menor a 100

Spanish

Bienvenido Magaly Andrea Saavedra Zarate

1835D1B02243

Resumen

Dispositivos

Analisis de linea

Operación en tiempo real finalizada con éxito

Dispositivos Wi-Fi 1835D1B02243 a las 2025-04-28 14:08:06-04:00 America/Santiago Activar

Id de Línea 1835-D1-B022-43

Filtro

Estado

Conectados

Desconectados

Todos

Ver expandir

Ver topología

Ver todos

Tipo	Nombre	Interfaz	SSID	RSSI	Estado	Velocidad TR	Velocidad max. Mbps	Velocidad max. Fecha
	COMMSCOPE T02492LG-NA (1835D1B02243)				Conectado			
	ANDROID-3 (1835D1B02243)	2.4GHz	VTR-2395615	N/A	hace 79 min	45.93 Mbps	64.39 Mbps	2025-04-14 01:27
	S25-0270A-DE-MA (1835D1B02243)	5GHz	VTR-2395615	N/A	hace 7 min	N/A	641.82 Mbps	2025-04-24 01:04
	AGS-DE-HOMERO (1835D1B02243)	5GHz	VTR-2395615	N/A	Conectado	276.37 Mbps	340.18 Mbps	2024-11-14 01:18
	CLIPPT48H2VQ (1835D1B02243)	5GHz	VTR-2395615	N/A	hace 31 min	N/A	680.78 Mbps	2025-04-04 00:57
	ISB4TOP-04090RQ (1835D1B02243)	5GHz	VTR-2395615	N/A	hace 18 min	N/A	658.6 Mbps	2025-04-21 01:25
	LAPTOP-W8B6U8H7 (1835D1B02243)	5GHz	VTR-2395615	N/A	hace 2 días	N/A	334.67 Mbps	2024-10-13 01:54
	DLA (1835D1B02243)	2.4GHz	VTR-2395615	N/A	hace 34 min	N/A	65.25 Mbps	2024-03-05 01:17
	RODA-12C (1835D1B02243)	2.4GHz	VTR-2395615	N/A	hace 3 días	N/A	64.21 Mbps	2024-10-13 01:54
	SALUKA5A-56 (1835D1B02243)	2.4GHz	VTR-2395615	N/A	hace 31 min	N/A	58.69 Mbps	2025-02-25 01:05
	SALUKA5A-56 (1835D1B02243)	2.4GHz	VTR-2395615	N/A	hace 2 días	N/A	47.82 Mbps	2024-02-01 01:04
	SALUKA5A-56 (1835D1B02243)	2.4GHz	VTR-2395615	N/A	hace 2 días	N/A	55.93 Mbps	2025-03-10 00:59
	HubTV (1835D1B02243)	5GHz	VTR-2395615	N/A	hace 2 días	N/A	465.82 Mbps	2024-09-23 02:08
	SONY 14CD8C (1835D1B02243)	2.4GHz	VTR-2395615	N/A	hace 7 min	N/A	65.03 Mbps	2024-05-19 00:45
	SONY 14CD8C (1835D1B02243)	2.4GHz	VTR-2395615	N/A	Conectado	33.42 Mbps	1.1 Mbps	2025-04-22 01:31

SOLUCIONA/NO SOLUCIONA

VELOCIDAD MAYOR O IGUAL A 100	Realiza un Reebot al decodificador y verificar si retoma servicio.		
	SOLUCIONA	NO SOLUCIONA	
	Finaliza la atención y tipifica en Andes.	Verifica la banda a la que está conectado el decodificador: 2.4 o 5 Ghz.	
		Banda 2.4	Banda 5
		Indica al cliente que el inconveniente es por cobertura. Ofrece un extensor con oferta de instalación gratis y mensualidad 50%. Apóyate en la publicación VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO (SVA) FIJOS	Dirígete

VELOCIDAD
MENOR O
IGUAL A 100

Dirígete al paso 4

PASO 4

REVISAR

Revisa la potencia de la señal wifi que recibe el decodificador. Para esto, verifica el parámetro del RSSI en Assia

[VER IMAGEN](#)

MENOR A -55

Indica al cliente que el inconveniente es por cobertura. Ofrece un extensor con oferta de instalación gratis y mensualidad 50%. Apóyate en la publicación [VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO \(SVA\) FIJOS](#)

MAYOR A -55

Realiza el cambio de tecnología. Si no hay factibilidad, ingresa una solicitud de servicio.

TIPO: Televisión.

ÁREA:

Reparación
Técnica.

SUBAREA: Sin
Señal.

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTES DE TELEVISIÓN SMART



PROCEDIMIENTO

DEBES SABER

- Este procedimiento aplica para sucursales, call center voz y no voz
- Esta atención puede ser brindada al titular o usuario, excepto para la entrega del PIN de compras/parental y el saldo VOD, que debe ser proporcionado solo al titular de la cuenta
- Dbox Smart es compatible con tecnología HFC y FTTH

- Este procedimiento aplica para dispositivos DBOX SMART y HDMI STICK
- El HDMI STICK sólo se puede conectar vía wifi, no por cable ethernet
- Si generas una vista técnica debes Indicar al cliente que los trabajos en su domicilio pueden demorar hasta 1 hora y media si tiene red HFC y hasta 3 horas si tiene red FTTH, si no sabes cómo ver el tipo de red del cliente puedes revisar VER TIPO DE RED FTTH O HFC
- Recuerda que el Dbox Smart funciona a través de internet y sólo conectado a internet hogar VTR (NO ES COMPATIBLE CON OTRAS COMPAÑÍAS)
- Por defecto el Pin del d-BOX SMART es 9999.
- Si el cliente no se encuentra en su domicilio, se debe indicar que llame cuando lo esté, ya que es necesario hacer pruebas con su equipo.
 - El D-box Smart se muestra en Andes como "d-BOX Smart II".
 - El D-box Smart funciona solo en televisores con conexión HDMI.
 - El D-box Smart NO es compatible con SVA Mira Quien Llama.
 - Si el inconveniente es por que aparece el mensaje PANTALLA BLOQUEADA, revisa la publicación [CLIENTE CONSULTA POR MENSAJE DE BLOQUEO DBOX SMART](#)

REVISIONES BÁSICAS

A

B

C

D

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

**ESTÁN
CORRECTOS/VIGENTES**

NO ESTÁN CORRECTOS/VIGENTES

Continúa la revisión.

Actualiza según el procedimiento **MODIFICACIÓN DE DATOS**

A

B

C

D

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

ACTIVO

SUSPENDIDO

Continúa la revisión.

Informa que el servicio debe estar activo para entregar soporte.

A

B

C

D

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.

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.

A	B	C	D	
---	---	---	---	--

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

ESTUVO EN COBRANZA	NO ESTUVO EN COBRANZA
Revisa la publicación <u>INCONVENIENTE CON PAGO</u>	Continúa la atención.

A	B	C	D	
---	---	---	---	--

Revisa la sección Contingencias en Somos Clave, asociada a Televisión.

HAY CONTINGENCIA	NO HAY CONTINGENCIA
------------------	---------------------

Informa según lo que informe dicha publicación.

Continúa la revisión.

A

B

C

D

Solicita al cliente conectarse por [VIDEO LLAMADA](#) para revisar cuál es el modelo y n° de serie del decodificador que presenta inconveniente. Si el cliente no puede realizar video llamada, [revisa el MODELO Y N° DE SERIE en Andes esta información](#).

DBOX HD

DBOX SMART- HDMI STICK

Revisa el [PROCEDIMIENTO TV](#)

Continúa en este procedimiento.

A

B

C

D

(Aplica en casos donde no se logra realizar video llamada)
Preguntar inconveniente es en todos sus decodificadores o solo 1

SOLO UNO

TODOS/EL ÚNICO QUE TIENE

Solicita al cliente que con la video llamada señale cuál es el decodificador afectado.

Si el cliente no acepta video llamada **IDENTIFICA EL DBOX** pidiendo al cliente que indique cuál es el número de serie del ecodificador.

Continúa revisando

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

INCONVENIENTES CONTROL REMOTO

- **RECUERDA QUE EL CONTROL REMOTO PARA EL DBOX SMART ES EL MODELO IPTV. ES FÁCILMENTE RECONOCIBLE PORQUE TIENE UN BOTÓN NETFLIX Y EL BOTÓN TIVO .**
- Para revisar otros modelos de control remoto, revisa la publicación **MODELOS CONTROL REMOTO.**
- Solicita al cliente presionar cualquier tecla para revisar con video llamada cuál es el inconveniente.

CONTROL NO PRENDE LUCES/PRENDE LUZ ROJA

CANAL VOZ Y NO VOZ

Informa al cliente que es necesario que reemplace las pilas.

¿CÓMO DEBEN ESTAR PUESTAS LAS PILAS?

CONTROL PRENDE LUZ AMARILLA/NARANJA

Presionar botón pequeño ubicado en la parte trasera del decodificador y aparecerá en pantalla <u>“ENLAZAR CONTROL REMOTO”</u>			
SOLUCIONA	NO SOLUCIONA		
Finaliza la atención y tipifica en Andes.	Valida la <u>CONEXIÓN A BLUETOOTH DEL CONTROL REMOTO</u> en BEC.		
	SOLUCIONA	NO SOLUCIONA	
	Finaliza la atención y tipifica en Andes.	Realizar un <u>RESET DEL CONTROL REMOTO</u>	
		SOLUCIONA	NO SOLUCIONA
	Finaliza la atención y tipifica en Andes.	Finaliza la atención y tipifica en Andes.	Ingresa una solicitud para cambio de control remoto vía delivery. Revisar procedimiento AUTOINSTALACIÓN

NO CAMBIA EL VOLUMEN

Indica los pasos para [SINCRONIZAR EL VOLUMEN](#)

SOLUCIONA	NO SOLUCIONA
Finaliza la atención y tipifica en Andes.	Informa que el modelo de televisor no es compatible con el control. Para cambiar el volumen es necesario realizarlo con el control del televisor.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

El HDMI STICK sólo se puede conectar vía wifi, no por cable ethernet. Esta afirmación es:

☐

Falsa

☐

Verdadera

VISITAS TÉCNICAS



PROCEDIMIENTO

CONTEXTO

El siguiente procedimiento te ayudará a abordar casos en los que necesites realizar el ingreso de reparaciones técnicas a los clientes, reagendar visitas y gestionar las visitas que no fueron cumplidas.

ALCANCE

- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular del servicio, por un tercero o Usuario del servicio
- Aplica para clientes Residencial y Negocios. Ambos tienen los mismos bloques horario para visitas técnicas

CONSIDERACIONES GENERALES

Consideraciones generales para el ingreso de una Visita técnica

Casos en los que NO se deben ingresar reparaciones técnicas	Cliente con servicios suspendidos por mora o suspensión transitoria
	Posee en sistema una reparación ya ingresada anteriormente en estado ABIERTA
Asistencia VTR	Solo aplica para clientes RESIDENCIALES y clientes que migraron sus servicios a NEGOCIOS
¿La visita técnica tiene cobro?	Informa al cliente lo siguiente: <i>“Te informo que sólo en el caso que el equipo o cableado interno de su hogar tengan daños por accidentes domésticos o</i>

	<i>manipulación, esta visita técnica tendrá un cobro de \$20.000"</i>
Diagnostico en Terreno del técnico	No debes entregar información de lo que va a realizar el Técnico en el domicilio, ya que el entregará un diagnóstico correcto una vez que revise el domicilio del cliente
No cancelar actividad de reparación sin técnico asignado	Que la orden no tenga técnico asignado, no quiere decir que debas cancelar la orden. Si la orden ya tiene técnico asignado, no debes compartir el nombre del técnico.
Tiempos de demora en trabajos técnicos	HFC: Informar que los trabajos pueden demorar hasta 1 hora y media. FTTH: Informar que pueden demorar hasta 3 horas. Para revisar el tipo de red del cliente, puedes revisar la publicación VER TIPO DE RED / TECNOLOGÍA
Clientes NEGOCIO	Clientes con la marca B2B poseen agenda de visita técnica AM/PM, es decir, si el cliente contacta en la mañana (TRAMO AM hasta las 14:00 hrs.) se le deberá agendar en el bloque PM del mismo día. O en caso contrario, si el cliente nos contacta en el bloque PM (Hasta las 23:59 hrs.), se deberá agendar la visita técnica AM del día siguiente.
Cliente solicita fecha de visita más cercana	Informa lo siguiente: <i>"Sr(a). XXX, la fecha de la visita que le estoy entregando es precisamente la más cercana en nuestro agendamiento, le agradeceremos que se mantenga atento a su teléfono para mantener el contacto con nuestra empresa y así la visita se desarrolle correctamente".</i>

**Cliente
consulta por
visita
pendiente**

1. Revisamos el estado de la actividad e informamos el bloque horario en el que se encuentra. Apóyate con la publicación ESTADO DE ACTIVIDADES
2. Informamos al cliente del bloque horario que vimos en sistema y corroboramos que coincide con el que él solicitó.

Informa al cliente con el siguiente script

"Sr(a) XXXX en nuestros sistemas nos indica que la visita técnica está en el bloque horario de XX a XX para el día XX, me puede confirmar si ¿Es correcto con lo que solicito?"

3. Si el cliente nos afirma que no coincide con lo que solicitó, le ofrecemos un nuevo re agendamiento de la visita. Apóyate en esta misma publicación en el botón REAGENDAR VISITAS

INCUMPLIMIENTO DE VISITA TÉCNICA

Consideraciones generales para los incumplimientos de visitas

¿Qué casos es un incumplimiento de visita?

Clientes que tengan una visita técnica finalizada, pero sin su consentimiento (por ejemplo,

	sin moradores y cliente estuvo esperando al técnico en domicilio)
	Si el cliente indica que no se ha realizado la instalación o traslado de servicios, debes revisar la publicación INSTALACIÓN O TRASLADO DE SERVICIOS PENDIENTE POR PROBLEMAS TÉCNICOS EN DOMICILIO
	Si el cliente indica que el técnico no llegó y la visita está aún dentro del rango horario, debes indicar que el técnico puede llegar aún
Priorización de Visitas incumplidas	Al volver agendar una visita técnica incumplida, de forma automática serán priorizadas por el sistema para poder asegurar el cumplimiento de esta en el rango acordado con el cliente.

GESTIÓN

1. En la vista 360 del cliente, ingresa a la actividad en **estado AGENDADA**, esta solicitud se genera automáticamente una vez incumplida la visita y que es la que tienes que volver a agendar.
2. En la pestaña **AGENDAMIENTO**, debes volver a agendar según las fechas que entrega el sistema e indicar al cliente que su visita tiene prioridad para ser concretada e informar la fecha y horario.

La imagen muestra dos capturas de pantalla de una interfaz de usuario. La primera captura muestra la pestaña 'Actividades' con una tabla de actividades. La segunda captura muestra la pestaña 'Agendamiento' con campos para programar una visita.

Actividades

Id Actividad	Tipo	Descripción	* Motivo	* Código Cierre	* Estado
1-20J47T93	Resolución	Genera Requerimiento	Deriva a Terreno	Deriva a Terreno	Finalizada
1-20J4ABQG	Terreno	Reparación 3 Play Servicio Degradado	Falla Masiva	FM02	Derivada
1-20JAD4YW	Terreno	Reparación 3 Play Servicio Degradado			No agendada

Agendamiento

Actualizar notas

Detalles de programación

Tiempo de trabajo: 60

Fecha Agendamiento:

Inicio más temprano: 20/12/2022 00:00:00

Inicio más tardío: 08/02/2023 00:00:00

Datos de Trabajo

RUT Técnico:

Id Técnico:

Nombre Técnico:

Ubicación del servicio de cuenta

Dirección de la cuenta: APOSTOL FELIPE 3016

Ciudad: SANTIAGO

Código postal:

Bucket: D0026

Territorio: RM SUR-PONIENTE

INFORMA

"Sr. XXXX su solicitud ha sido priorizada para que la visita sea concretada el día XX entre las XX:XX y XX:XX, le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas."

REGISTRA —

Atención Comercial	Cons. estado pedido cliente	Visita Técnica reag/desi/incum
--------------------	-----------------------------	--------------------------------

En la observación: “incumplimiento de visita”

- Nombre, apellido de la persona que atendemos
- Motivo de atención/llamada
- Información y gestión entregada
- N° de solicitud (si aplica)
- Plazo informado de solución

MOTIVOS POR EL CUAL SE GENERA UNA VISITA INCUMPLIDA

ACTIVIDAD EN EJECUCIÓN	TÉCNICO NO LLEGA EN HORARIO	OTRAS CASUÍSTICAS	ESCALAMIENTO SOPORTE ANDES
Casuística	Motivo	Paso a paso	
ACTIVIDAD EN EJECUCIÓN	Técnico se está dirigiendo al domicilio	Explicar que el técnico va en camino	

INFORMA: "Sr(a) xxx su técnico está en camino y próximo a llegar"

ACTIVIDAD EN
EJECUCIÓN

TÉCNICO NO LLEGA
EN HORARIO

OTRAS CASUÍSTICAS

ESCALAMIENTO
SOPORTE ANDES

CASUÍSTICA

TÉCNICO NO LLEGA DENTRO DEL RANGO HORARIO INDICADO

MOTIVO

Técnico no asignado en sistema

PASO A PASO

1. Revisar la solicitud de servicio o pedido que se encuentra en estado EN EJECUCIÓN e ingresa a la pestaña ACTIVIDADES.
2. Revisa la pestaña AGENDAMIENTO y en el apartado de NOMBRE TÉCNICO, si éste está vacío, debes escalar el caso a través del correo de escalamiento.

	Si	No
¿Cliente con técnico asignado?	Si tiene técnico asignado, informa al cliente que está próximo a llegar	Debes escalar el caso al correo escalamientosopORTEA@clarovtr.cl e informar que dentro de 24 hrs hábiles se contactará un equipo especialista para regularizar su caso.

[Página inicial](#)
[Clientes](#)
[Solicitudes de servicio](#)
Actividades
[Validaciones venta](#)
[Pedidos](#)
[Pedido de ventas](#)

Lista de actividades

Terreno

Id Actividad: 1-201903ES
 Tipo: Terreno
 Nombre Completo Cliente: CARLOS ALEJANDER
 Rut del Cliente: 8224941-9
 RUT Contacto: 8224941-9
 Nombre Completo Contacto: CARLOS ALEJANDER

Estado: En Ejecución
 Creador: MZUGAA
 Propietario: MZUGAA
 Razón:
 Detalle Razón:
 Resolución:

Fecha inicio: 23/11/2022 12:
 Fecha Cierre:
 Canal: Call Center
 Fecha Compromiso: 24/11/2022 10:00:0
 Código Cierre:
 Estado:

Más información Seguimiento Materiales Requeridos Trazabilidad Interacción **Agendamiento** Pasos Finalización

Detalles de programación

Tiempo de trabajo: 60
 Inicio más temprano: 23/11/2022 00:00:0
 Inicio más tarde: 12/01/2023 00:
 Ubicación del servicio de cuenta:

Fecha Agendamiento: 24/11/2022
 Hora Desde: 10:00:00
 Hora Hasta: 12:00:00

Datos de Trabajo

RUT Técnico: 19738994-K
 Id Técnico: 7267
 Nombre Técnico: EMETEL,Angelo M

ACTIVIDAD EN EJECUCIÓN	TÉCNICO NO LLEGA EN HORARIO	OTRAS CASUÍSTICAS	ESCALAMIENTO SOPORTE ANDES
Casuística	Motivo	Paso a paso	
ACTIVIDAD FINALIZADA O CANCELADA	Se cancela o finaliza visita sin motivo	Debes ingresar una nueva visita a terreno Si el cliente no acepta el nuevo agendamiento, igualmente debes ingresar la solicitud	
ACTIVIDAD NO AGENDADA	No se agendó la visita correctamente	Se debe revisar si hay actividad anterior relacionada y dónde fue derivada para ver si	

		corresponde agendar o re agendar a. Si no hay actividad previa derivada, ingresa una nueva visita b. Si el cliente no acepta agendar o re agendar, igualmente debes ingresar la SS de reparación.
ACTIVIDAD DERIVADA A REDES	Actividades de terreno que presentan inconvenientes en cableado exterior	Para estos casos debes revisar la publicación ORDEN PENDIENTE A REDES
ACTIVIDAD DERIVADA A GSA- PROVISIÓN FAIL	Actividad con error	Revisa la hora de la derivación de la actividad. Dentro 48 hrs. Corridas -> Informa al cliente que la reparación está siendo ejecutada de forma remota. El inconveniente del cliente se solucionará en ese plazo. Fuera de 48 hrs corridas -> Debes escalar el caso según el procedimiento de MAIL DE ESCALAMIENTO DE SOPORTE ANDES
ACTIVIDAD GESTIÓN MATERIALES PENDIENTE COMERCIAL	Técnico no tiene materiales para realizar la gestión de la visita técnica	Revisa la hora de la derivación de la actividad. Dentro de las primeras 24 hrs -> Informa al cliente que su visita tendrá prioridad para el día siguiente. No debes reagendar. Fuera de 24 hrs. -> Debes escalar el caso según la publicación MAIL DE

		ESCALAMIENTO DE SOPORTE ANDES
REINCIDENCIA EN VISITA INCUMPLIDA	Vuelve a reiterar una visita incumplida	Cliente indica que no se concretó la visita técnica que se le volvió a agendar en atenciones anteriores. Debes revisar si hay más de 2 visitas en estado ABIERTO, si es así, debes volver a agendar la visita técnica, Puedes apoyarte revisando el botón de REAGENDAR SOLICITUDES DE SERVICIO TÉCNICO. •En los casos que el cliente indica un horario o fecha específica que no se encuentra disponible según la agenda entregada por sistema, debes escalar el caso a través del correo escalamientosoportea@clarovtr.cl •No debes considerar los casos de Actividades a Redes o Niveles

ACTIVIDAD EN EJECUCIÓN	TÉCNICO NO LLEGA EN HORARIO	OTRAS CASUÍSTICAS	ESCALAMIENTO SOPORTE ANDES
<u>CONSIDERACIONES GENERALES PARA EL ESCALAMIENTO A MAIL SOPORTE ANDES</u> Casos en los que debes escalar al correo: escalamientosoportea@clarovtr.cl			

- Orden sin técnico agendado
- Incumplimiento del área de redes
- Reincidencia en visita incumplida

GESTIÓN

El correo debe tener el siguiente formato:

ASUNTO	RUT del cliente + el título del caso que estas escalando.
CUERPO DEL MENSAJE	• NOMBRE DE CLIENTE • RUT • COMUNA • N° DE CONTACTO DEL CLIENTE • TIPO DE ACTIVIDAD • RESUMEN DE LA ACTIVIDAD, también se puede adjuntar evidencia (Por ejemplo, pantallazos de la orden)
INFORMAR	Informar al cliente que un equipo especialista tomará su caso y se contactará con él en un plazo de 24 horas hábiles para regularizar su solicitud.

EJEMPLO:

Estimados buenos días

Favor de su ayuda con caso adjunto cliente a la espera del técnico en tramo actual 10-13 (cliente indica estar esperando al técnico)

Nombre : Sergio Acevedo

Rut : 16421223-8

Actividad: 1-00000 Alta/Repa/Modi/Upgrade (numero y tipo de actividad)

N. Contacto : 9 3250 9584

Comuna : Recoleta

Resumen: cliente con actividad confirmada a la espera del técnico , se revisa en Siebel no cuenta con técnico asignado , se adjunta imagen

Terreno

Actividad	1-000000	Subtipo	Alta/Repa/Modi/Upgrade	Fecha inicio	24-11-2023 09:00	Descripción	Instalación de software
Tipo	Personal	Origen	COMERCIAL	Fecha cierre		Comentarios	
Nombre Completo Cliente	SERGIO ACEVEDO A	Registador	COMERCIAL	Canal	Secundario	Area a Default	
Aui de Cliente	Recoleta	Asign		Fecha Compromiso	24-11-2023 09:00		
Rut Contacto	16421223-8	Código Extern		Código Cliente			
Nombre Completo Contacto	SERGIO ACEVEDO A	Asignacion		Noticia			

Ver información | Seguirme | Notificar | Requeridos | Traducción | Interacción | **Agendamiento** | Pagar | Finalización

Actualizar notia

Detalles de programación

Tiempo de trabajo	00	Fecha Agendamiento	24-11-2023
Fecha inicio	24-11-2023 09:00	Fecha Cierre	24-11-2023
Inicio max inicio	14-11-2023 00:00	Inicio max	24-11-2023

Ubicación del servicio de cuenta

Recoleta de la cuenta

Nombre de la cuenta

Apellido

Tipo de cliente

ENTRADA DE TRABAJO

Rut Técnico

Id Técnico

Nombre Técnico



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTES TELEVISIÓN



SEÑAL INTERMITENTE

VERIFICAR PRECONDICIONES

1. El estado del servicio de Televisión debe encontrarse **ACTIVO**. Apóyate en la publicación [ESTADO DEL SERVICIO](#)
2. Confirmar si el cliente **está en cobranza**, en el caso de estar Suspendido (ya sea por suspensión voluntaria o por mantener saldos pendientes de pago), indicar al cliente que no se puede realizar el

procedimiento hasta que se regularice la deuda o hasta que solicite la reanudación del servicio, según sea el caso. Apóyate en la publicación [CÓMO REVISAR LA DEUDA](#).

GESTIÓN

1. Asegurar con cliente que el cableado esté bien conectado
2. Si las conexiones están correctas, ingresa a Bec desde la vista 360 de a cuenta de Servicio, e ingresa el Rut del cliente
3. En la columna TELEVISIÓN, pinchar el botón REALIZAR PING, esto permitirá revisar el estado del D box
4. Si el PING entregó respuesta INTENTE NUEVAMENTE se debe ingresar una Solicitud de Servicio de reparación técnica
 - TIPO Seleccionar TELEVISIÓN
 - AREA Seleccionar REPARACIÓN TÉCNICA
 - SUBAREA Seleccionar SIN SEÑAL

Para revisar el procedimiento de "INGRESO SS REPARACIÓN TÉCNICA" pincha [AQUÍ](#).

5. Si el PING entregó respuesta EL SETTOP BOX [XX.XXX.XXX.XXX](#) RESPONDE ingresa un REFRESH DAC

▼ Información básica	
HUB:	200
dacCode:	DAC6000
Servicios:	Posee 5 decodificadores
Información AVN (Nuevo VOD):	
Monto Cliente AVN:	 Saldo \$20,000 Limite \$20,000 Recargar
Consulta Mapa Canales:	 Botón Canal
Estado:	
Marca - modelo:	MOTOROLA - DCX3400
Nº de serie:	MA1124FRG535
MAC Address:	00000371154C
Tipo:	D-Box
Tecnología:	HD PRO
cpeName:	MOTOROLA-DCX3400-dBoxPRO_CPE
cpeUnitAddress:	0000057742668096
Intentar Refresh DAC antes de intentar reset Init	Refresh Dac
Realizar ping	

INFORMA

CON VISITA TÉCNICA

“Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta 1 hora y media. “Le 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.

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

Sin Asistencia VTR:

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

Con Asistencia VTR:

Le informo que su visita técnica NO tiene costo ya que Ud. tiene contratado el servicio de Asistencia VTR el cual cubre daños a los equipos y cableado interno

REFRESH DAC

"Sr(a) XXX, hemos gestionado la solución a su conveniente, lo que debería tener una respuesta dentro de 10 minutos aproximadamente.". Desde ya, le pido disculpas por los inconvenientes"

REGISTRA

INGRESA VISITA

Atención técnica→TV - dBox HD, Pro y SD→Sin señal TV

SOLUCIONA EN ATENCIÓN

Atención técnica→TV - dBox HD, Pro y SD→Sin señal TV

Incluir en la observación:

- Nombre de la persona que atendemos. Si es un tercero registrar Nombre y Rut
- Motivo de la llamada/visita
- Información entregada
- N° de solicitud (si aplica)
- Plazo informado de solución
- Gestión realizada. ES IMPORTANTE QUE REGISTRES QUE SE REALIZÓ UN REFRESH DAC.
- Registrar N° ticket a mesa de ayuda (si aplica)



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



Para continuar debes revisar todos los contenidos.

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 08 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
08!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR