

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 25 - Soporte Comercial

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 DICIEMBRE



REPARACIONES TÉCNICAS



AJUSTE



ACTIVIDAD



EXPLICACIÓN BOLETA



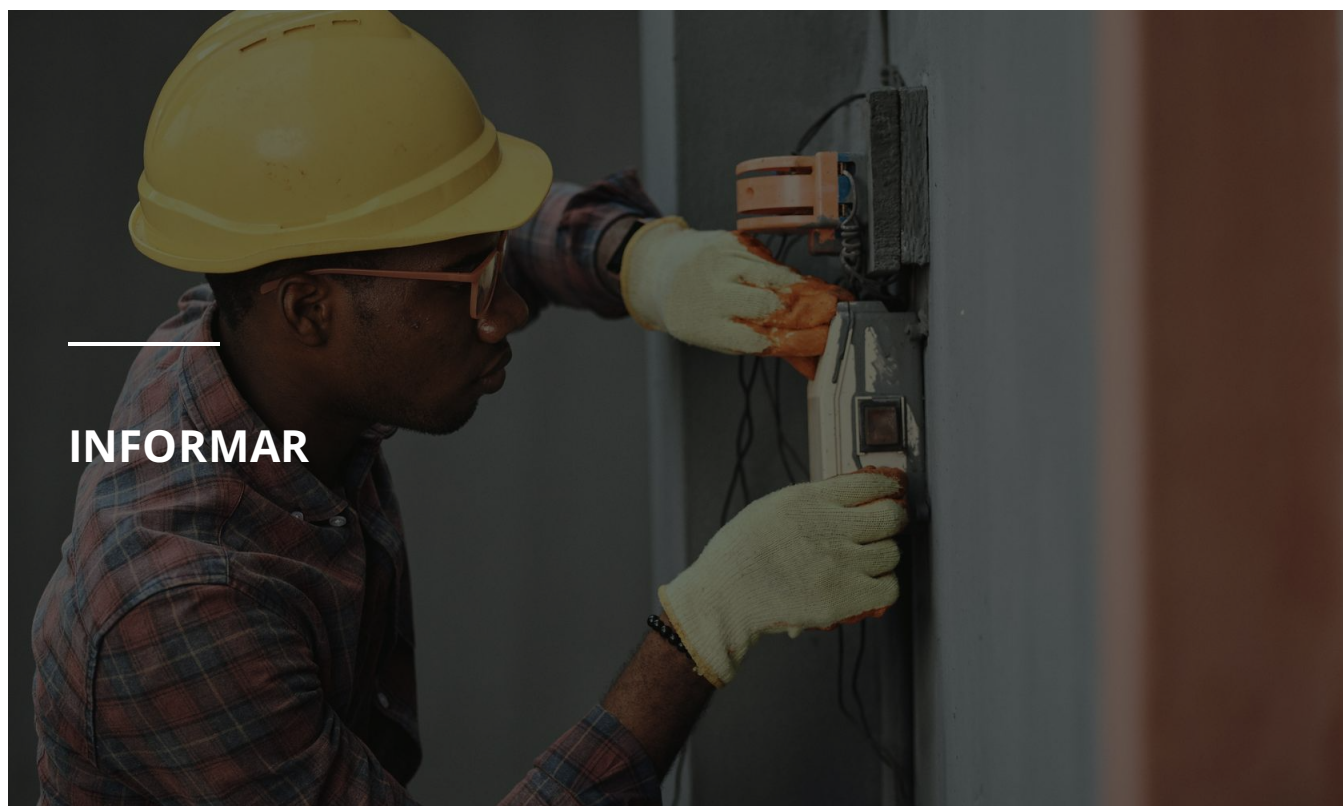
SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES D-BOX SMART





DESAFÍO TERMINADO

REPARACIONES TÉCNICAS



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.

- **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 como ver el tipo de red del cliente puedes revisar [VER TIPO DE RED FTTH O HFC](#)

DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA PRECONDICIONES
• Si corresponde ingresar Solicitud de Servicio para Visita técnica, previamente se debe revisar si existe FEN en BEC, para corroborar que el cliente no está con Falla Masiva. Si tiene FEN, debes informar al cliente: ◦ <i>"Sr(a) XXX, Actualmente existen inconvenientes en el funcionamiento de los servicios en su sector. Nuestro equipo ya se encuentra trabajando para solucionar esta dificultad hoy/el día XX a las XX:XX hrs. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar".</i> • Para casos reiterados, se debe ofrecer agenda a partir del día siguiente de la atención. Ejemplo: cliente se contacta hoy a las 10:00 AM ejecutivo puede ofrecer agenda desde mañana a las 10:00 AM (sujeto a disponibilidad del cliente y agenda en ANDES). • Para casos que no son reiterados recuerda siempre ofrecer la agenda más cercana, si al cliente no le acomoda, agendar de acuerdo a su disponibilidad. • 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 • Una Solicitud de Servicio con Reparación Técnica puede ser "Reagendada" a solicitud expresa del cliente. • Si a causa del inconveniente técnico, el cliente desea dejar un reclamo, se debe intentar dar solución en primer lugar con la atención o la solicitud de servicio respectiva. Una vez finalizado el procedimiento, se debe convertir la solicitud ingresada en reclamo si el cliente aún desea ingresarlo. • Siempre se debe respetar el agendamiento que entrega el sistema, procurando que sea lo antes posible. • Si ya existe una SS DE REPARACIÓN que se encuentra en estado ABIERTA, debe ser derivada al supervisor quien puede reagendarla, asignar a otro usuario y continuar con la actividad • El servicio Asistencia VTR está disponible únicamente para clientes Residenciales. La EXCEPCIÓN es para clientes que siendo residenciales tienen Asistencia VTR y luego migran su		

servicio a Negocios, ya que estos lo mantienen.

- De manera aleatoria en las visitas técnicas, **se están realizando revisiones por parte de un supervisor o auditor técnico** (de forma remota o presencial) a las distintas conexiones dentro del domicilio del cliente para asegurar el correcto funcionamiento de los servicios.
- **No se debe ingresar una reparación técnica si es que el cliente posee su servicio suspendido por morosidad o solicitó suspensión transitoria**
- **No se debe ingresar una reparación técnica, si el cliente ya posee otra reparación ingresada con anterioridad en la misma cuenta de servicio y que esta se encuentre en estado Abierta.**
- **CLIENTES NEGOCIOS**
 - Todos los clientes Negocios que poseen direcciones 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

DEBES SABER

INDAGA

VERIFICA PRECONDICIONES

- ¿Qué servicio está presentando el inconveniente?
- ¿Desde cuándo presenta el inconveniente?
- ¿Ya solicitó esta reparación anteriormente?

DEBES SABER

INDAGA

VERIFICA PRECONDICIONES

IMPORTANTE:

¡TE RECORDAMOS QUE, LA ACTUALIZACIÓN DE DATOS PERMITIRÁ ENVIAR INFORMACIÓN SOBRE LA VISITA TÉCNICA YA PROGRAMADA!

1. **Validar los datos del cliente:** RUT, Dirección, numero de contacto, si necesitas actualizar o modificar los datos del cliente puedes revisar [Revisa el procedimiento de "MODIFICACIÓN DE DATOS"](#)

2. **Revisar que los servicios se encuentren ACTIVOS o SUSPENDIDOS.** Apóyate en la publicación [ESTADO DEL SERVICIO.](#)

- Si el servicio se encuentra **SUSPENDIDO** por mora, se debe informar al cliente que se podrá entregar soporte una vez que se regularice la cuenta y el servicio vuelva a estar activo.
- Si está suspendido voluntariamente, se debe esperar hasta la fecha de Reanudación acordada.

3. **Revisar si el cliente es un caso "reiterado".** Ir a actividades y revisar si dentro de los últimos 60 días, existe una actividad del tipo "REITERADO".

INFORMA

Call Center —

"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."

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"

CLIENTES NEGOCIOS

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

"Sr. XXX ninguna visita técnica tiene costo para Ud."

Si el cliente solicita que la visita sea en una fecha más cercana

Call Center

"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".

REAGENDAR SOLICITUDES DE SERVICIO TÉCNICO

DEBES SABER

INFORMA

- El Reagendar **se debe gestionar sobre una reparación técnica en estado Abierta** antes de realizarse la visita técnica, también se puede hacer dentro del bloque horario de la visita, siempre y cuando su estado sea Abierta y hasta una hora antes del comienzo del bloque horario original.

- El reagendamiento **genera una nueva actividad**, por tanto, no registra historial de las veces en que se ha reagendado.
- Una vez Reagendada la **solicitud de servicio no puede volver al agendamiento anterior** si este ya se encuentra sin capacidad técnica en el bloque.
- El procedimiento de **"CONVIVENCIA DE ÓRDENES"** indica la compatibilidad de este con otros requerimientos.
- **Los clientes no tienen disponible la funcionalidad de reagendar visita técnica a través de la Sucursal Virtual**

INDAGA

- ¿Cuál es el motivo por que desea reagendar la visita?
- ¿Tiene algún horario o día pensado para la visita?

DEBES SABER

INFORMA

"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."

SI EL CLIENTE CONSULTA SI LA VISITA TIENE COSTO, INFORMAR:

Sin Asistencia VTR:

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

Con Asistencia VTR:

"Te 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"

REGISTRA

- Atención técnica -> Fono -> Sin fono o sin tono
- Atención técnica -> Internet -> Sin internet
- Atención técnica -> TV Dbox -> Sin señal TV
- Registrar en la atención:
 - Nombre de la persona que atendemos
 - Motivo de atención/llamada
 - Información entregada
 - Gestión realizada.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

AJUSTE



INTRODUCCIÓN

- Esta solicitud puede ser entregada a titular o usuario del servicio. Para clientes negocio, se debe confirmar que el usuario que solicite la atención sea el Representante Legal o Contacto debidamente registrado (corroborar en vista 360, la pestaña CONTACTOS).
- Aplica para servicios fijos y móviles.

IMPORTANTE

El monto máximo debe ser por Rut/Cuenta de facturación ajustada, por lo tanto, no se puede ingresar dos ajustes por menos de su monto máximo (por ejemplo, si se debe ajustar \$40.000, no es válido que un ejecutivo ingrese dos ajustes de \$20.000), si se detecta este procedimiento, SE CONSIDERARÁ UNA FALTA A LA POLÍTICA DE AJUSTES.

Este procedimiento aplica para identificar casos donde corresponda ajustar boleta por cualquier monto cobrado que no corresponda, según análisis previo.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- NO se debe entregar información personal o de los servicios instalados a un tercero. Para dudas puedes apoyarte en la publicación [POLÍTICA DE ATENCIÓN PARA TITULARES Y/O TERCEROS](#).
- Verificar que los datos como **RUT, DOMICILIO, FONO, EMAIL** estén correctos. En caso de no coincidir, deben ser actualizados. Puedes revisar el procedimiento de [MODIFICACIÓN DE DATOS](#).

DEBES SABER	MONTOS MÁXIMOS POR AJUSTE	INDAGA	PRECONDICIONES
• En caso de corresponder ajuste, debes descontar según la casuística que estés atendiendo y no el total autorizado. ◦ Ejemplo: Si tienes que ajustar por concepto de corte y reposición de internet, el monto a ajustar es de \$2500. Y no el monto máximo autorizado			

- Cada ajuste debe estar respaldado por actividades, pedidos, solicitudes, etc.
- Todos los ajustes deben **tener una observación clara y completa del caso.**
- Las **BOLETAS PAGADAS** nunca se pueden ajustar a nivel de boleta, sólo a nivel de ítem y evento. En estos casos SÍ aplica generar Nota de Crédito
- Las **BOLETAS NO PAGADAS**, sí se pueden ajustar a nivel de boleta, ítem y evento. En estos casos SÍ aplica generar Nota de Crédito
- Para los **montos no facturados NO aplica generar Nota de Crédito**
- El ajuste **puede ser por la totalidad o solo un monto parcial** de la mensualidad del servicio, ítem o evento de acuerdo al caso y análisis realizado.
- **SIEMPRE informar al cliente** que se le enviará el **documento correspondiente a la nota de crédito a su mail o domicilio** (según tenga distribución electrónica o tradicional) salvo en aquellos casos donde el concepto NO se ha facturado.
- **Recuerda que siempre debes realizar un análisis apoyándote en los sistemas comerciales para identificar si corresponde una acreditación/ajuste a la cuenta del cliente**
- **NO ajustar por motivos de retención, canjes publicitarios o extensión de promociones vigentes.**
- El **Documento de Nota de crédito se crea de forma inmediata** y se envía automáticamente al correo electrónico del cliente, previa publicación del ajuste.
- **En caso de generar un saldo a favor** con opción de devolución por transferencia se debe realizar procedimiento ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR.
- **Si el cliente no está de acuerdo con el valor a ajustar o si acepta el valor pero insiste en un reclamo,** se puede ingresar un reclamo siguiendo el procedimiento establecido para ello. Revisa INGRESO DE RECLAMO.

DEBES SABER	MONTOS MÁXIMOS POR AJUSTE	INDAGA	PRECONDICIONES
En el momento que el Ejecutivo/Asesor intenta ejecutar el ajuste, existirá una validación sobre el MONTO MÁXIMO EN PESOS POR AJUSTE. El ejecutivo de Atención a clientes de primera línea, no tiene permitido ajustar, por lo tanto, si ingresa un ajuste en Andes retornará el siguiente mensaje: "Monto			

máximo a ajustar excedido", y se generará una actividad de forma automática para el cargo superior a la espera de aprobación.

CARGO	MONTO MÁXIMO DE AJUSTE
Ejecutivos Call Center: Soporte Comercial / Primera línea voz y no voz	15.000
Ejecutivos Retención N1	15.000
Ejecutivos Retención N2	20.000
Ejecutivos Retención SSPP y Canales Premium	10.000
Reclamos	50.000
Ejecutivos Sucursales	No ajusta
Supervisor Retención Externo	Revisar Tabla Monto Máximo según Promoción.
Supervisor Call Center	Revisar Tabla Monto Máximo según Promoción.
Coordinador Call Center VTR / Coordinador-Jefe Sucursal	120.000
Jefe VTR	200.000
Subgerente	1.000.000

MONTO MÁXIMO EN PESOS POR AJUSTE SEGÚN PROMOCIÓN

SERVICIO CONTRATADO	MONTO MÁXIMO AJUSTE PERMITIDO
TRIPLE PACK	\$60.000
TV+ INTERNET	\$50.000
TV+ FONO	\$45.000
INTERNET + FONO	\$45.000
INTERNET	\$35.000
TELEVISIÓN	\$30.000
FONO	\$30.000
MÓVIL	\$60.000

Cualquier ajuste que supere el monto \$1.000.000 deberá ser escalado por correo al área de Aseguramiento de Ingresos al correo **aseguramiento.deingresos@vtr.cl** y esperar dicha aprobación / ejecución del ajuste. El tiempo de respuesta del correo es de 48 hrs. hábiles

DEBES SABER	MONTOS MÁXIMOS POR AJUSTE	INDAGA	PRECONDICIONES
• ¿El valor reclamado a que servicio corresponde, Fijo o Móvil? • ¿El monto objetado corresponde a un valor facturado o no facturado?			

- ¿Cuál es la boleta en que aparece el monto?

DEBES SABER	MONTOS MÁXIMOS POR AJUSTE	INDAGA	PRECONDICIONES
1. En el caso de clientes con más de una dirección, verificar el domicilio sobre el cual el cliente está consultando			

AJUSTE SOBRE UN MONTO FACTURADO PAGADO O NO PAGADO

GESTIONA

El ajuste a una boleta ya emitida se puede realizar al monto total de la boleta/ factura o individualmente sobre cualquier ítem de ella.

1. En la cuenta de facturación, pinchar el **Nº DE PERFIL** en la sección **PERFIL DE FACTURACIÓN**
2. Posicionarse en la pestaña **FACTURAS** y luego dar clic en el **Nº DE FACTURA**
3. Según el análisis previamente realizado, el ejecutivo/asesor deberá posicionarse en el ítem que corresponda:
 - 1. **DETALLE DE LA FACTURA:** Ajuste a nivel de Factura/boleta. Permite ajustar sobre el valor total o parcial de la boleta/ factura emitida.
 - 2. Se despliega la pantalla lista de ajustes de factura y se deben llenar los siguientes campos:

- **MONTO DE AJUSTE:** Ingresar el valor que se necesita ajustar de la boleta
- **MOTIVO DEL AJUSTE COMERCIAL**
- **SUBMOTIVO DEL AJUSTE:** Seleccionar el sub motivo que corresponde al ajuste realizado
- **COMENTARIOS:** Ingresar un breve comentario del ajuste
- **TRATAMIENTO FISCAL:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción INCLUIR IMPUESTO
- **TIPO:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción CRÉDITO
- Para finalizar pinchar el botón **GUARDAR**
- Hacer clic en el botón **Enviar**
- 3. La solicitud queda en estado **PRESENTADO** y presionar botón **REFRESCAR**.
- 4. La solicitud pasa de estado **PRESENTADO** a estado **AJUSTADO**
- 5. En el caso que exista un error o se desee cancelar, se debe hacer clic en **CANCELAR AJUSTE**

4. CARGOS POR SERVICIO: Contiene el detalle del servicio seleccionado, incluye las mensualidades, descuentos multiservicio, adicionales, promociones, etc. Para realizar el ajuste, posicionarse sobre el monto del servicio al que se realizará el ajuste; así, en el ítem **CARGOS POR ÍTEM**, aparecerá el desglose de los montos del servicio seleccionado.

- 1. Al hacer clic en el botón **AJUSTES**, el ejecutivo deberá completar los campos indicados para realizar el ajuste:
 - **IMPORTE SOLICITADO** Ingresar el valor que se necesita ajustar de la boleta. Considerar que puede ser el total o solo un monto parcial de acuerdo al análisis realizado
 - **DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD** Ingresar un breve comentario del ajuste
 - **MOTIVO DE AJUSTE:** Seleccionar si corresponde a **COMERCIAL**
 - **SUB MOTIVO DE AJUSTE:** Seleccionar el sub motivo que corresponde al ajuste realizado
 - **TIPO DE AJUSTE** Ajuste Normal
 - **TRATAMIENTO FISCAL:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción INCLUIR IMPUESTO
 - **TIPO:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción CRÉDITO
 - Al completar la totalidad de los campos se debe hacer clic en el botón **GUARDAR**
- 2. En el caso que exista un error o se desee cancelar, se debe hacer clic en **CANCELAR AJUSTE**.

- 3. Pinchar **GUARDAR, ENVIAR**. En el campo ESTADO, éste cambiará ha EN PROCESO DE APROBACIÓN
- 4. Refrescar hasta que **ESTADO** del ajuste sea **AJUSTADO** y en el campo DESCRIPCIÓN DEL ESTADO indique que se realizó con éxito.
- **!** En el caso que el estado sea **NO PUBLICADO**, indica que no se efectuó correctamente el ajuste, dejando nula la aplicación en el saldo de la cuenta. Se debe realizar nuevamente el ajuste hasta que el estado quede PUBLICADO.

5. DETALLES DEL EVENTO: Contiene el detalle del ítem facturado tales como las compras de películas VOD o PPV facturadas, detalle de llamados, etc.

Para ingresar, en la sección CARGOS POR ÍTEM, se debe pinchar el monto del ítem que contiene el cargo, para desplegar la pestaña DETALLES DEL EVENTO.

- 1. Al hacer clic en el botón **AJUSTES**, el ejecutivo deberá completar los campos indicados para realizar el ajuste:
 - **IMPORTE SOLICITADO** Ingresar el valor que se necesita ajustar de la boleta. Considerar que puede ser el total o solo un monto parcial de acuerdo al análisis realizado
 - **DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD** Ingresar un breve comentario del ajuste
 - **MOTIVO DE AJUSTE:** Seleccionar si corresponde a COMERCIAL
 - **SUB MOTIVO DE AJUSTE:** Seleccionar el sub motivo que corresponde al ajuste realizado
 - **TIPO DE AJUSTE** Ajuste Normal
 - **TRATAMIENTO FISCAL:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción INCLUIR IMPUESTO
 - **TIPO:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción CRÉDITO
 - Al completar la totalidad de los campos se debe hacer clic en el botón **GUARDAR**.
- 2. En el caso que **exista un error o se desee cancelar**, se debe hacer clic en **CANCELAR AJUSTE**
- 3. Pinchar **GUARDAR, ENVIAR**. En el campo ESTADO, éste cambiará ha EN PROCESO DE APROBACIÓN
- 4. Refrescar hasta que **ESTADO del ajuste sea AJUSTADO** y en el campo DESCRIPCIÓN DEL ESTADO indique que se realizó con éxito.
- 5. Verificar en el campo **RESUMEN DE SALDO**, que el saldo sea el correcto
- 6. Presionar **botón GENERAR NC AJUSTE**.
 - **ESTE PASO ES DE SUMA IMPORTANCIA, SI NO SE GENERA LA NOTA DE CRÉDITO, EL MONTO AJUSTADO NO SE REBAJARÁ DE LA CUENTA DEL CLIENTE.**

- 7. Se generará una ventana de alerta que indica la generación de la nota de crédito.
- 8. Posteriormente presionar botón **REFRESCAR** hasta que aparezca el documento de la nota de crédito.

! Cabe señalar que es posible ingresar a una misma boleta a través de:

- Ajuste de boleta (normal).
- Ajuste por ítem.
- Ajuste por evento.

INFORMA

Call Center Voz y Sucursales:

"Sr(a) XXX le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado el ajuste por un valor de \$xxx y el saldo actualizado de su boleta es de \$xxxx. Se le enviará una nota de crédito por mail con el monto. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en Sucursal Virtual de vtr.com".

Call Center No Voz:

"XXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado el ajuste y el saldo actualizado de tu boleta es de \$XXX. Te enviaremos una nota de crédito por mail con el monto. Te recuerdo que podrás visualizarlo en la Sucursal Virtual de vtr.com con tu usuario y clave".



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Según lo indicado en el procedimiento de reparaciones técnicas: Para casos reiterados, se debe ofrecer agenda a partir del día siguiente de la atención. Esta afirmación es:

☐

Falsa

☐

Verdadera

EXPLICACIÓN BOLETA



- La atención solo se puede entregar al titular

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

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

ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER
		• NO entregar detalles específicos de la boleta a un tercero sin poder notarial. ◦ Por ejemplo, Informar que el motivo de variación del cobro corresponde a consumo VTR+ (VOD), pero NO se debe entregar, título, fecha y hora o señalar que hubo aumento en llamadas a celular, pero NO entregar detalle de números, compañía, fechas, etc. • NO entregar datos del cliente a un tercero (Fonos de contacto, dirección, RUT, nombre completo) • NO enviar la boleta a un mail diferente al registrado en la Cuenta de Facturación del titular • El detalle de los cobros de la boleta sólo se le puede informar al titular. • Si un tercero consulta, se le puede informar que la variación del cobro en la boleta responde a un consumo de un producto en particular, pero no entregando detalles del cobro, fechas, etc. • El detalle de una boleta o factura puede ser entregado a un tercero, como trabajador de la empresa, que tiene el cargo de secretaria/o o control de gestión. El tercero debe confirmar tanto los datos de la empresa como rut, nombre completo y cargo. • Invita al cliente a revisar el detalle de una boleta en vtr.com, seleccionando AYUDA -> CONOCE TU BOLETA • <u>INFORMA:</u> <i>"Sr(a). XXXX Lo que nos solicita puede revisarlo a través de la Sucursal Virtual en VTR.COM o APP VTR"</i>

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



ALCANCE

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- Para entender una boleta, debes tener los siguientes conceptos claros:

DOM	Período de facturación de la cuenta
Proporcionales	Es el cobro que corresponde desde el día de la modificación al término del DOM
Descuentos multiservicios	Descuento por cada servicio principal que el cliente contrate

SERVICIOS FIJOS: CÓMO RECONOCER UN COBRO

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

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

Actualización de Promoción y sus Proporcionales

OBSERVAR BOLETAS

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

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

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

ENTENDER COBROS

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

Rentas Servicios Principales			
Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo	
TV Full Digital HD Proporcional	09/Nov/2020	1-Abr/8-Abr	-6.798
TV Hogar HD	01/Abr/2022	9-Abr/8-May	19.990
TV Hogar HD Proporcional	01/Abr/2022	1-Abr/8-Abr	5.330
Mega 500	01/Abr/2022	9-Abr/8-May	9.990
Mega 500 Proporcional	01/Abr/2022	1-Abr/8-Abr	2.664
Mega 600 Proporcional	09/Nov/2020	1-Abr/8-Abr	-9.236
Descuento Multiservicio Television			-1.994
Descuento Multiservicio Television Proporcional			690
Descuento Multiservicio Television Proporcional			-531
Descuento Multiservicio Internet			-996
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			937
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			-206
Total Rentas Servicios Principales			19.780

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

Rentas Servicios Principales			
Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo	
TV Full Digital HD Proporcional	09/Nov/2020	1-Abr/8-Abr	-6.798
TV Hogar HD	01/Abr/2022	9-Abr/8-May	19.990
TV Hogar HD Proporcional	01/Abr/2022	1-Abr/8-Abr	5.330
Mega 500	01/Abr/2022	9-Abr/8-May	9.990
Mega 500 Proporcional	01/Abr/2022	1-Abr/8-Abr	2.664
Mega 600 Proporcional	09/Nov/2020	1-Abr/8-Abr	-9.236
Descuento Multiservicio Television			-1.994
Descuento Multiservicio Television Proporcional			690
Descuento Multiservicio Television Proporcional			-531
Descuento Multiservicio Internet			-996
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			937
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			-206
Total Rentas Servicios Principales			19.780

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

Rentas Servicios Principales			
Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo	
TV Full Digital HD Proporcional	09/Nov/2020	1-Abr/8-Abr	-6.798
TV Hogar HD	01/Abr/2022	1-Abr/8-Abr	5.330
TV Hogar HD Proporcional	01/Abr/2022	9-Abr/8-May	19.990
Mega 500	01/Abr/2022	9-Abr/8-May	9.990
Mega 500 Proporcional	01/Abr/2022	1-Abr/8-Abr	2.664
Mega 600 Proporcional	09/Nov/2020	1-Abr/8-Abr	-9.236
Descuento Multiservicio Television			-1.994
Descuento Multiservicio Television Proporcional			690
Descuento Multiservicio Television Proporcional			-531
Descuento Multiservicio Internet			-996
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			937
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			-206
Total Rentas Servicios Principales			19.780

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

RESUMEN

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

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

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

Eliminación de un descuento

REVISAR DESCUENTO

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

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

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

1	Rentas Servicios Principales		2	Rentas Servicios Principales	
	Pack Vive Residencial	49.708		Doble Pack Finix	41.384
	(Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 300.)			(TV Hogar HD, Mega 500)	
	<u>Descuento Retención</u>	<u>-17.000</u>		Triple Pack	-18.728
				(Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 300)	

Instalación y proporcionales SVA

CONSUMOS Y SERVICIOS ADICIONALES

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

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

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

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

1

Rentas Servicios Principales	
Pack Vive Mas Residencial (Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 500)	31.782
Total Rentas Servicios Principales	31.782
Consumos y Servicios Adicionales	
Telefonía	0
Televisión	0
Internet	22.990
Internet Proporcional	199
Total Consumos y Servicios Adicionales	23.189

2

Consumos y Servicios Adicionales Internet	
Servicios Adicionales	
Extensor NextGen Smart Plug	10-Ene/5-Feb 2.990
Extensor NextGen Smart Plug	8-Ene/5-Ene 0
	
vtr.com > 600 800 9000	
Extensor NextGen Smart Plug Proporcional	199
Cargo Extensor NextGen Smart Plug	20.000

Asistencia VTR

CONSUMOS Y SERVICIOS ADICIONALES

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

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

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

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

2	Rentas Mensuales Premium	
	Pack Adulto HD	22/Dic/2017 11-Ago/10-Sept 8.011
	Otros Servicios y Cargos	
	Descuento Primeras Cajas	5-Ago/4-Sept -3.990
	Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión	8.011
	Consumos y Servicios Adicionales Internet	
	Otros Servicios y Cargos	
	Descuento Upselling Banda Ancha	11-Ago/10-Sept -4.000
	Total Consumos y Servicios Adicionales Internet	-4.000
	Otros Cargos	
	Asistencia VTR	5-Ago/4-Sept 2.041
	Revisión de Programación	5-Ago/4-Sept 820
	Total Otros Cargos	2.861

IPC

REAJUSTE IPC

- El reajuste por IPC se refleja en la boleta los meses de Enero y Julio, por ende, las consultas por alza de boleta durante estos meses puede responder a IPC
 - Recuerda que los **planes Finix NO tienen reajuste de IPC**
 - Para cerciorarte, **revisa que el cliente no haya tenido pedidos anteriormente**
 - Al hacer la **comparación de boletas, verás que las boletas mantienen los mismos ítems**, con una alza baja.

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

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

DETALLE DE LA BOLETA

- En el detalle de la boleta, puedes observar que no hubo ninguna modificación
 - Explica que el alza en su boleta **corresponde a un ajuste de IPC**.

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

1 Rentas Servicios Principales

Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo	
Fono Ilimitado 600 Movil	09/Oct/2019	5-Ene/4-Feb	19,072
TV Hogar HD	09/Oct/2019	5-Ene/4-Feb	23,313
Mega 100	09/Oct/2019	5-Ene/4-Feb	21,587
Descuento Multiservicio Telefonía			-4,195
Descuento Multiservicio Televisión			-5,007
Descuento Multiservicio Internet			-4,657
Total Rentas Servicios Principales			50,312

2 Rentas Servicios Principales

Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo	
Fono Ilimitado 600 Movil	09/Oct/2019	5-Feb/4-Mar	19,892
TV Hogar HD	09/Oct/2019	5-Feb/4-Mar	24,315
Mega 100	09/Oct/2019	5-Feb/4-Mar	21,687
Descuento Multiservicio Telefonía			-4,154
Descuento Multiservicio Televisión			-5,077
Descuento Multiservicio Internet			-4,529
Total Rentas Servicios Principales			52,134

1 Consumos y Servicios Adicionales Televisión

Servicios Adicionales Televisión	11-Ene/10-Feb	3,990
d-BOX HD		
Rentas Mensuales Premium	20/May/2021	10,990
Pack TNT Sports Premium	20/May/2021	-5,495
Otros Servicios y Cargos	5-Ene/4-Feb	-3,990
Descuento Primera Caja		
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión		5,495
Consumos y Servicios Adicionales Internet		
Servicios Adicionales	5-Ene/4-Feb	0
Beneficio Mega 600		
Extensor NextGen Smart Plug	5-Ene/4-Feb	3,088
Total Consumos y Servicios Adicionales Internet		3,088
Otros Cargos		
Asistencia VTR	5-Ene/4-Feb	2,108
Total Otros Cargos		2,108

2 Consumos y Servicios Adicionales Televisión

Servicios Adicionales Televisión	11-Feb/10-Mar	3,990
d-BOX HD		
Rentas Mensuales Premium	20/May/2021	11,462
Pack TNT Sports Premium	20/May/2021	-5,731
Otros Servicios y Cargos	5-Feb/4-Mar	-3,990
Descuento Primera Caja		
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión		5,731
Consumos y Servicios Adicionales Internet		
Servicios Adicionales	5-Feb/4-Mar	0
Beneficio Mega 600		
Extensor NextGen Smart Plug	5-Feb/4-Mar	3,220
Total Consumos y Servicios Adicionales Internet		3,220
Otros Cargos		
Asistencia VTR	5-Feb/4-Mar	2,198
Total Otros Cargos		2,198

Corte y Reposición

DETALLE DE LA BOLETA

- Se reconoce porque tiene un **valor fijo**; para el caso de internet es de \$2500 y televisión **\$750**.
 - Se encuentran en el ítem **CONSUMOS Y SERVICIOS ADICIONALES**
 - En caso que el cliente tenga otros consumos adicionales, **el corte y reposición aparecerá sumado a los otros consumos**, pero en el detalle de la boleta podrás identificar el cobro.
 - **Explica al cliente que el cobro corresponde a Corte y Reposición.** (7 días o más, posterior al vencimiento de la boleta)
- En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

1

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

2

Consumos y Servicios Adicionales Televisión				
Servicios Adicionales Televisión				
4-BOX HD		5-Mar/4-Abr		3.990
Rentas Mensuales Premium				
Descuento HBO Pack \$-7.490	08/Sept/2020	2-Mar/1-Abr		0
HBO Pack \$7.490	08/Sept/2020	2-Mar/1-Abr		0
Otros Servicios y Cargos				
Corte y Reposición de Servicio		7-Mar/1-Abr		750
Descuento Primera Caja				-3.990
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión				750
Consumos y Servicios Adicionales Internet				
Otros Servicios y Cargos				
Corte y Reposición de Servicio				2.500
Total Consumos y Servicios Adicionales Internet				2.500

Canales Premium

DETALLE DE LA BOLETA

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

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

Consumos y Servicios Adicionales Televisión

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

SERVICIOS FIJOS: PREGUNTAS FRECUENTES

PREGUNTAS —

Cliente quiere saber cuál es su periodo de facturación

Revisa la publicación

[CÓMO VER EL DOM DEL CLIENTE](#)

Cliente quiere suscribir la boleta por mail

Revisa la publicación [CAMBIO DE DISTRIBUCIÓN TRADICIONAL/ELECTRÓNICO/SMS](#)

Cómo y dónde pagar la boleta

Revisa la publicación [LUGARES DE PAGO](#)



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES D-BOX SMART



INCONVENIENTES CONTROL REMOTO

DEBES SABER

- La red **FTTH** sólo es **compatible con DBOX SMART**
- La red **HFC** es compatible con **Dbox Smart y con otros modelos de Dbox**, por ejemplo HD, PRO, SD, entre otros.
- 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**)
- Esta atención se puede dar a **Titular o usuario**, con excepción de la entrega del **PIN Compras/Parental y saldo VOD que se debe dar solo al titular de la cuenta.**
- 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.

- **Contenido lineal:** Programación de televisión en vivo.

- **Contenido no lineal:** Programación de VTR+ o Replay.

IMPORTANTE

Estos **clientes podrán ser identificados en el Workspace** a través de la información adicional como **“Cliente OFT IPTV/FTTH”**.

INCONVENIENTES CONTROL REMOTO

CONTROL REMOTO NO FUNCIONA

PASO 1



1. Validar si el Control remoto tiene pilas, solicitar al cliente presione cualquier tecla, si no se enciende la luz o parpadea varias veces consecutivas significa que las pilas están descargadas o bajas.

- Puedes confirmar el nivel de batería del control remoto, guiando al cliente en el menú de ajustes, mira como Revisar nivel de carga de batería (pilas) control remoto en la sección de FUNCIONALIDADES. Si es menor o igual a 20% indicar a cliente que debe cambiar las baterías.
- Otra forma de identificar batería baja es preguntar al cliente si le ha aparecido el mensaje que aparece en pantalla cuando el cliente enciende el d-box Smart o cada 3 horas mientras ve televisión, el mensaje es el que se muestra arriba:

PASO 2

2. Si cumple con la condición anterior, Indicar al cliente que cambie a pilas nuevas.

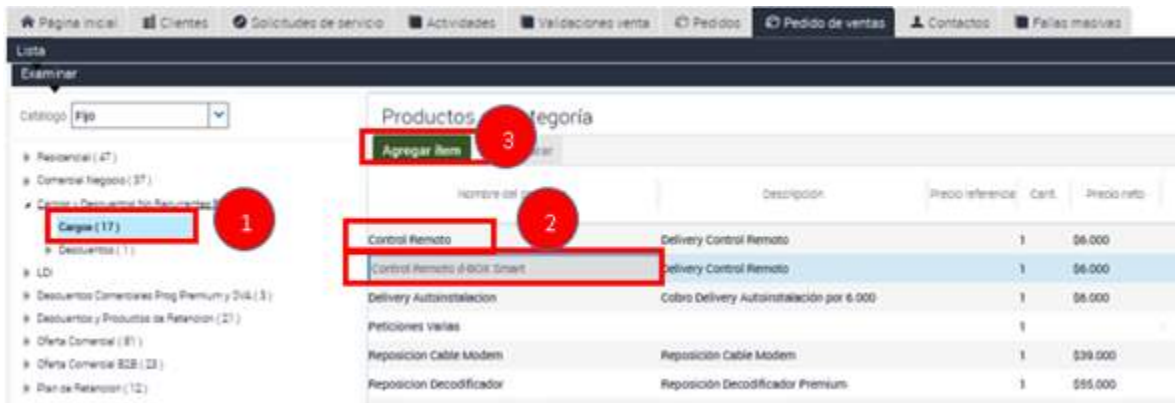
! Las pilas deben ser de tipo AAA y Alcalinas

PASO 3



3. Confirmar que las pilas estén correctamente puestas, van las dos positivos hacia la parte inferior del control remoto.

PASO 4



4. Probar nuevamente presionando la tecla para cambiar canal:

- Si enciende la luz y cambia canal, control remoto correctamente funcionando.
- Si enciende la luz y no cambia canal, continuar con el siguiente paso.
- Si no enciende la luz, ingresar solicitud para cambio de control remoto vía delivery. Revisar procedimiento [AUTOINSTALACIÓN](#). Recuerda seleccionar correctamente el control remoto d-Box Smart.

PASO 5



5. Verificar si cliente tiene más de 1 D Box Smart, si es así, indicar que puede estar utilizando el control remoto de otro d-box Smart. Solicitar Realizar la prueba con el mismo control en otro televisor con d-box Smart o que pruebe en el mismo televisor pero con otro control dbox Smart.

- **El control remoto solo puede ser utilizado en el D box Smart asignado, si lo utiliza en otro D box Smart no va a funcionar.**

Nota: Algunos técnicos durante la instalación colocan un sticker en el control remoto y otro sticker del mismo color en el d-box para identificar cual control es de cada d-box, esto te puede ayudar a identificar con el cliente el control correspondiente a cada d-box.

PASO 6

▼ DBOX Smart

Estado Set Top box	- Sin Conexión a la Red
Marca - Modelo	SEI Robotics - eSTREAM4K2X2
Nº de Serie	E22CGG200301594
MAC Address	SCOM36B00238
Tipo	d-BOX Smart II
Tecnología	
Reboot	<button>Reboot</button>

▼ Más Detalles

Firmware y Fecha	2021-02-11T13:42:20.530Z
Lenguaje Configurado	es-MX
Resolución Máxima Pantalla	1080p60hz
Resolución Salida	1080p60hz
Versión APK	5161
Bluetooth	Control Remoto 1

▼ Indicadores

Temperatura CPU	
Uso CPU	
Storage y Uso de Caja	
RAM y uso de caja	

▼ DBOX Smart

Estado Set Top box	- Sin Conexión a la Red
Marca - Modelo	SEI Robotics - eSTREAM4K2X2
Nº de Serie	E22CGG200301808
MAC Address	SCOM36B00238
Tipo	d-BOX Smart II
Tecnología	GPON 1.0
Reboot	<button>Reboot</button>

▼ Más Detalles

Firmware y Fecha	
Lenguaje Configurado	null
Resolución Máxima Pantalla	null
Resolución Salida	null
Versión APK	null
Bluetooth	Control Remoto No Pareado

▼ Indicadores

Temperatura CPU	
Uso CPU	
Storage y Uso de Caja	
RAM y uso de caja	

6. Si solo tiene **1 Dbox Smart** o la prueba anterior falló validar conexión a Bluetooth del control en BEC.

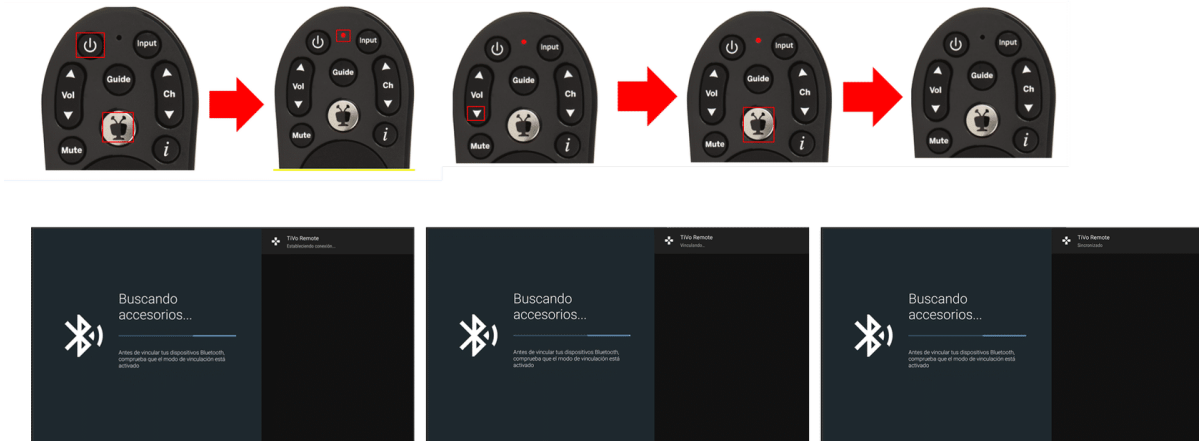
- Para esto, ingresa a BEC y confirma que aparezca CONTROL REMOTO 1. Si aparece como CONTROL REMOTO NO PAREADO, quiere decir que no está pareado. Si no está pareado continuar con paso 8 para realizar reset de fábrica del control.

PASO 7



7. Mantén presionados los **botones Home y Back** hasta que la luz led quede fijo en rojo en la parte superior del control remoto y luego presionar cualquier tecla.

PASO 8



8. En caso de no funcionar el cliente debe ejecutar un reset de fábrica del control remoto:

PASO 1: Presionar al mismo tiempo los botones Power + Home durante 5 segundos. El led indicador de actividad quedará encendido (ROJO)

PASO 2: Presionar 3 veces la tecla BAJAR VOLUMEN y luego presionar el botón HOME. Esta acción hará que el led parpadee 3 veces y luego se apagará.

PASO 3: Presionar cualquier tecla del control (Con excepción del botón Power).

PASO 4: En la pantalla del televisor aparecerá el mensaje "Buscando accesorios". Aparece luego al lado derecho de la pantalla "TiVo Remote. Estableciendo Conexión"

- Luego aparece "TiVo Remote. Vinculando"
- Luego aparece "TiVo Remote. Sincronizado"
- Todo este paso tardará aproximadamente 30 segundos y 1 minuto.

INFORMA

SCRIPT CANALES VOZ

Sr(a) XXX, confirmamos entonces que su servicio está funcionando correctamente. ¿Tiene alguna otra duda en que le pueda ayudar?

SCRIPT CANALES NO VOZ

"Sr(a) XXX, confirmamos entonces que su servicio está funcionando correctamente. ¿Tienes alguna otra duda en que te pueda ayudar?"

Despedida

SCRIPT CANALES VOZ

Sr(a) XXX, le agradezco su tiempo, recuerde que mi nombre es XXX, que tenga buenos días/tardes.

SCRIPT CANALES NO VOZ

"XXX, agradezco tu tiempo, recuerda que mi nombre es XXX, que tengas buenos días/tardes"

DESINCRONIZACIÓN ENTRE DBOX-TV Y CONTROL

Contexto del error: Si televisor muestra Sin Señal, Pantalla en negro, no funciona, control remoto no responde etc. Preguntar a cliente por el color LED del d-box Smart

- **Si el color Led es azul**, solicitar a cliente encender TV con control remoto de TV. Si esta con salvapantalla Presionar botón "OK" d-box Smart.

- **Si el color Led es rojo**, solicitar a cliente presionar el botón “Ok” del d-Box Smart para que se encienda el d-Box. Revisar con el cliente si tomó señal el TV.

IMPORTANTE: Informar a cliente que el d-box Smart funciona por bluetooth y el televisor funciona por infrarrojo, por lo cual siempre se debe encender apuntando el control d-box Smart directo a la TV. Es importante no obstaculizar la TV, generalmente el receptor infrarrojo está en la base.

Si el inconveniente persiste revisa los síntomas que presenta el Dbox Smart y el control remoto para saber qué pasos debe realizar el cliente. Revisa cada síntoma ingresando a **Clave**.

VOLUMEN NO FUNCIONA, POWER O INPUT NO FUNCIONAN EN TV

Contexto

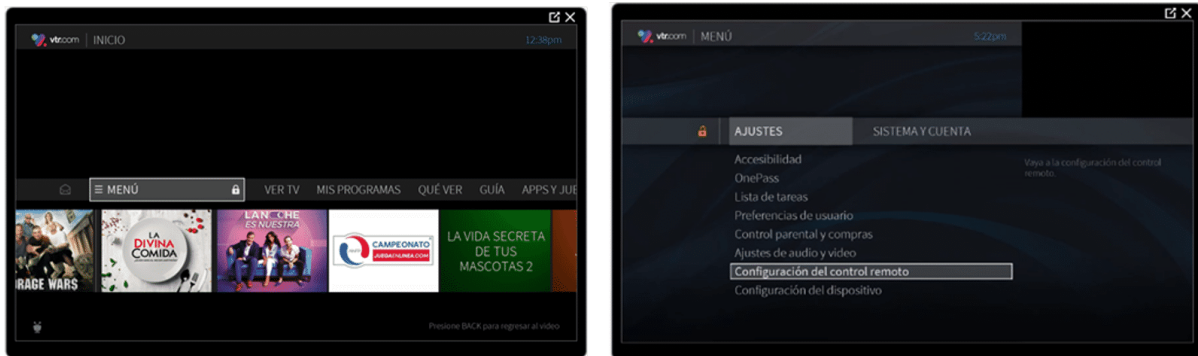
Si existen inconvenientes como: el volumen, power o input no funcionan en el televisor,
se debe realizar la configuración manual:

PASO 1



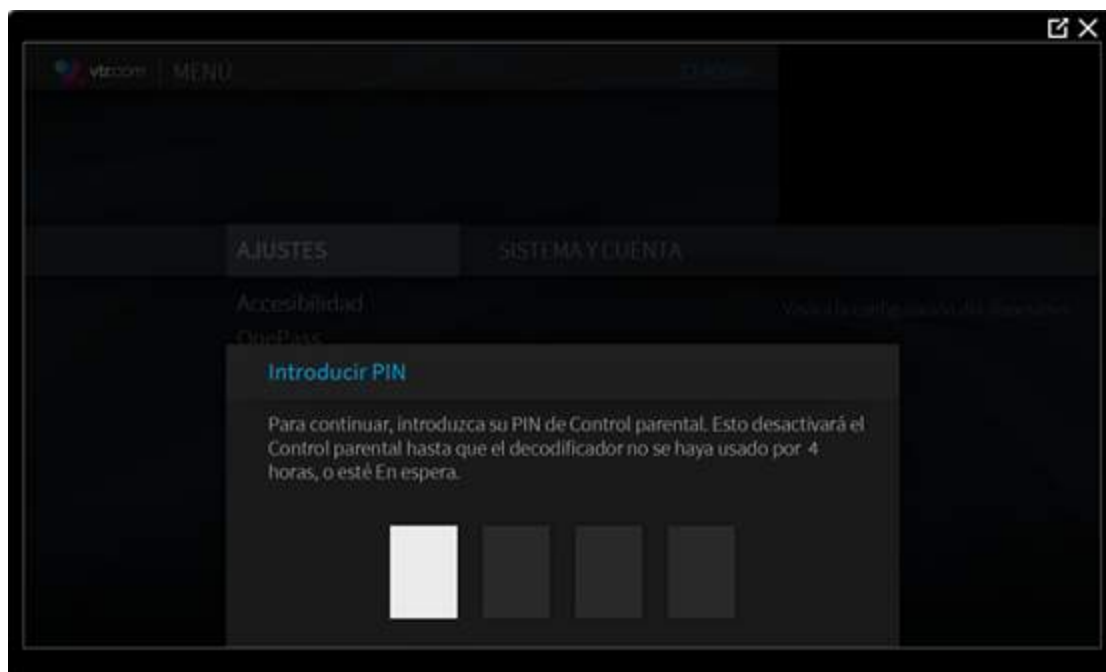
1. Seleccionar botón **Home**

PASO 2



2. Luego seleccionar **Menú > ajustes > configuración de control remoto**

PASO 3



3. Ingresar el **PIN** (9999 por defecto)

PASO 4



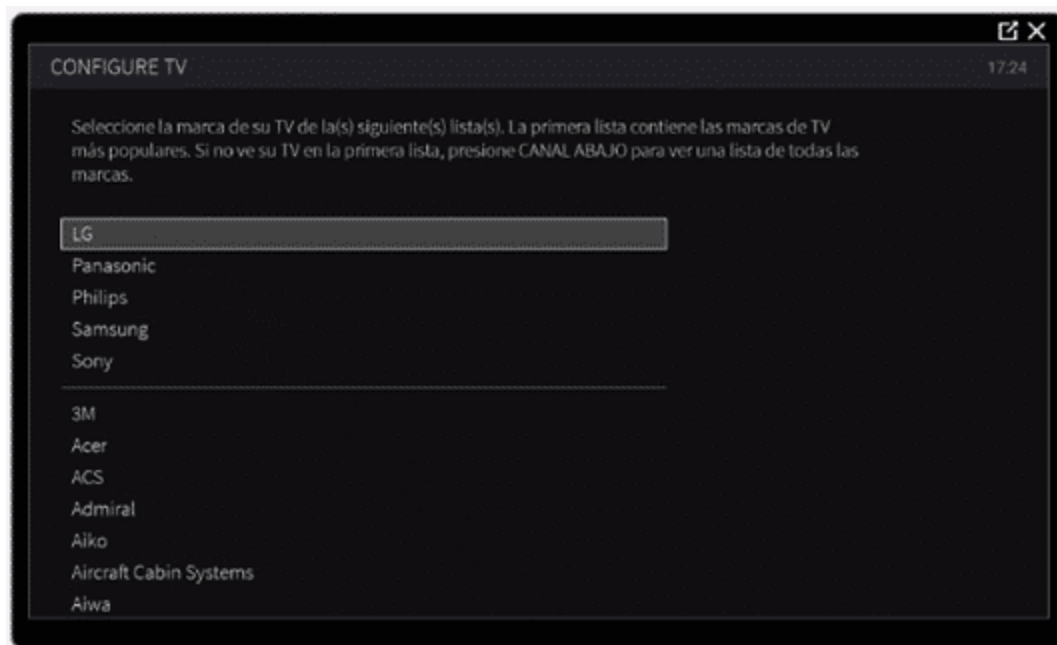
4. Seleccionar, **Programación control remoto**

PASO 5



5. Luego **Configure su TV**

PASO 6



6. Seleccionar **Marca de televisor**

Si la marca de su televisor no se encuentra, informa:

SCRIPT CANALES VOZ

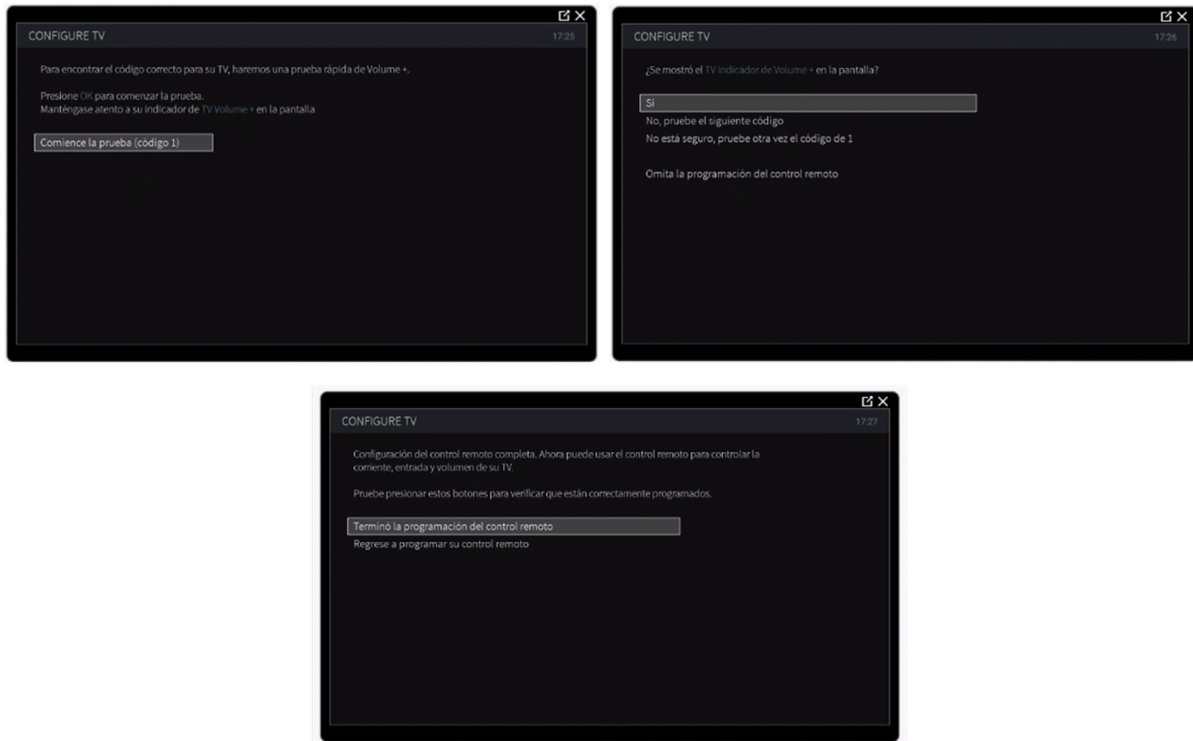
"Sr.(a) XXXXX le informo, que la marca de su televisor no se encuentra en la base de datos, por lo tanto, no es compatible por el momento con el control del d box Smart, deberá usar el control remoto de la televisión para controlarla, lamentamos los inconvenientes que esto le pueda ocasionar".

SCRIPT CANALES NO VOZ

"XXXXX la marca de tu televisor no se encuentra en la base de datos, por lo tanto, no es compatible por el momento con el control del d box Smart. Debes usar el control remoto de la televisión para controlarla."

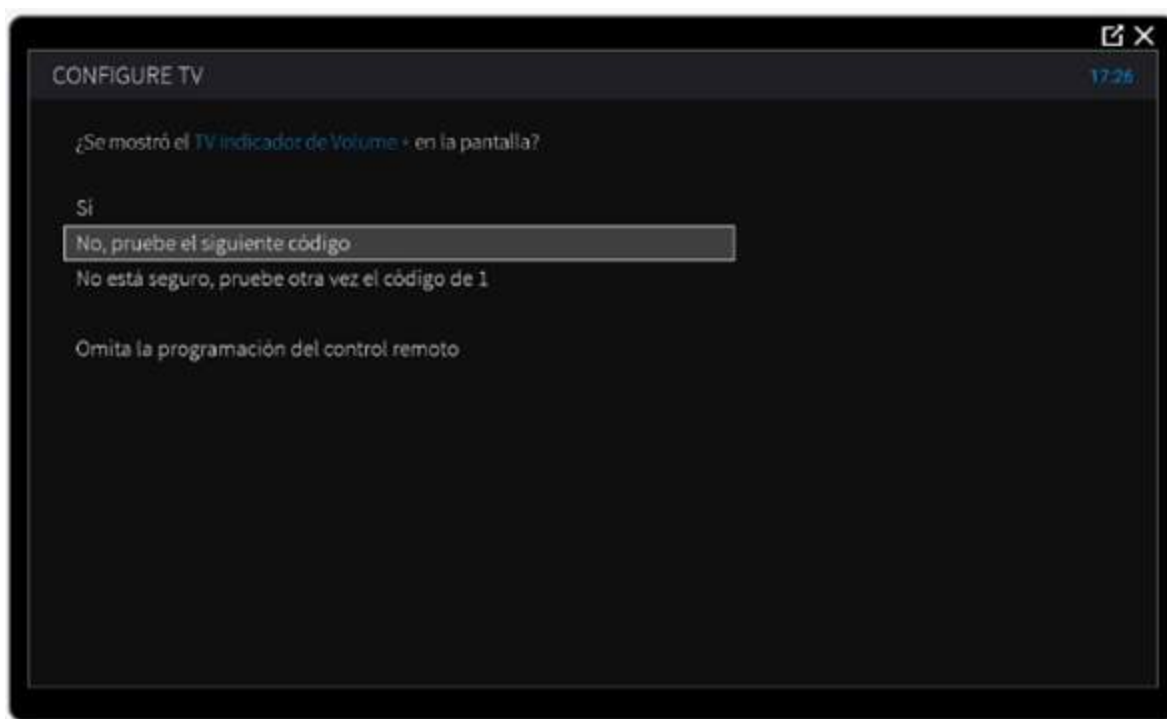
Solicitar Marca, código de control remoto (generalmente en la parte frontal del control) y modelo de televisor (solo si es posible, esta atrás de la TV). Esta debe quedar registrada en la observación de la tipificación.

PASO 7



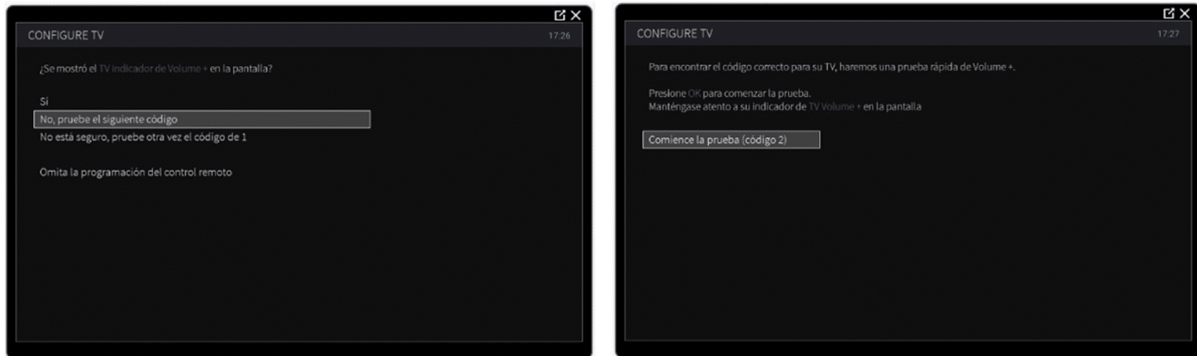
7. Si la **marca del televisor aparece**, presionar OK para comenzar prueba código N°1, si se mostró el indicador de volumen en el televisor quiere decir que la prueba fue exitosa, por lo que se debe responder SI, por ultimo mostrará un mensaje indicando que finalizo la programación del control remoto.

PASO 8



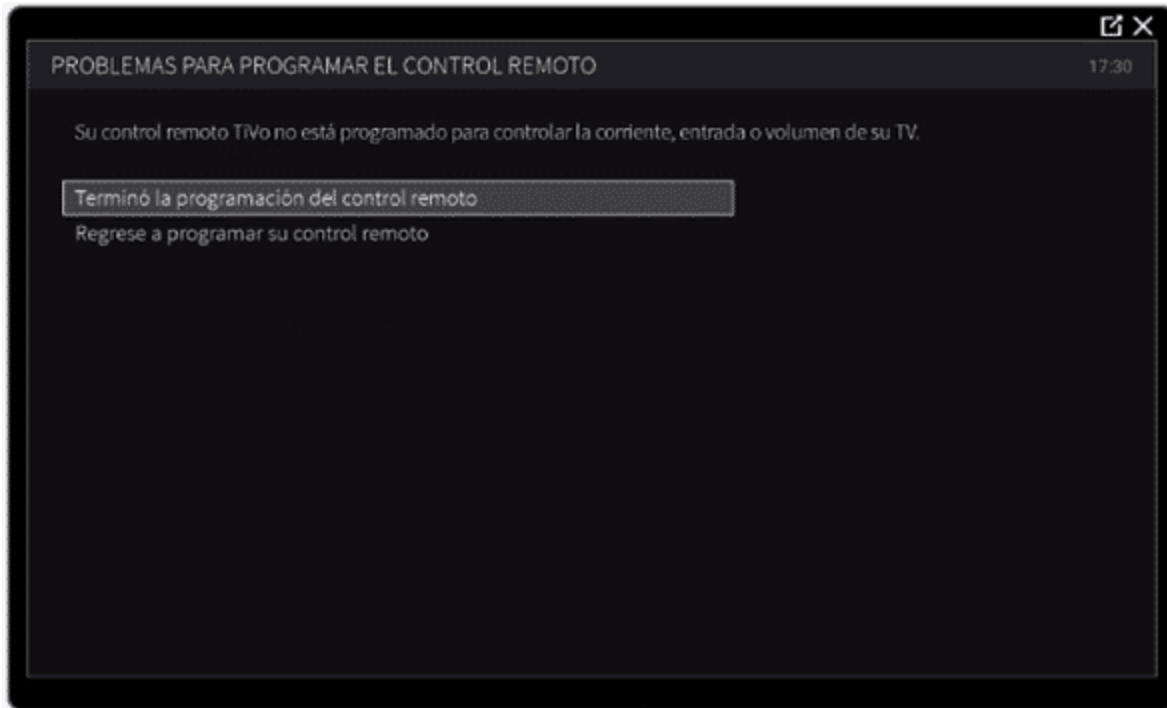
8. Si **no está seguro** si se mostró el indicador de volumen, seleccionar la opción "No está seguro, pruebe otra vez el código X"

PASO 9



9. Si **no se muestra el indicador de volumen** en el televisor se debe probar con el siguiente código opción **“No, pruebe el siguiente código”**. Se debe repetir este proceso las veces en que aparezca un código posible. Cada marca tiene una cantidad diferente de códigos para probar.

PASO 10



10. Si **terminan los códigos** mostrará este mensaje, indicando que el control remoto NO está programado para controlar la corriente, entrada o volumen de su TV.

INFORMA

Si no funciona ningún código, informa:

SCRIPT CANALES VOZ

"Sr.(a) XXXXX le informo, que el modelo de su televisor no se encuentra en la base de datos, por lo tanto, no es compatible por el momento con el control del d box Smart, deberá usar el control remoto de la televisión para controlarla, lamentamos los inconvenientes que esto le pueda ocasionar".

SCRIPT CANALES NO VOZ

"XXXXX el modelo de su televisor no se encuentra en la base de datos, por lo tanto, no es compatible por el momento con el control del d box Smart. Debes usar el control remoto de la televisión para controlarla"

Solicitar Marca, código de control remoto (generalmente en la parte frontal del control) y modelo de televisor (solo si es posible, esta atrás de la TV). Esta debe quedar registrada en la observación de la tipificación.



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



Recuerda que para continuar, tienes que revisar los contenidos

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 25 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 25!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR