

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 17 - 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 22 DE SEPTIEMBRE AL 05 DE OCTUBRE



AJUSTE



DESCUENTO NO CARGADO



ACTIVIDAD



INCONVENIENTES DE TELEVISIÓN SMART



CAMBIOS EN BOLETA Y PAGOS CLARO VTR





DESAFÍO TERMINADO

AJUSTE



ALCANCE:

- Detallar como gestionar un ajuste en la boleta del cliente por cualquier monto cobrado que no corresponda, según análisis previo
- Aplica para servicios fijos y móviles.

PUNTOS CLAVE DE LA ATENCIÓN

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE EL AJUSTE

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE EL AJUSTE	
¿Quién lo solicita?	Titular o Tercero usuario del servicio.
¿Dónde se puede solicitar?	Se puede solicitar en cualquier canal de atención, es decir, Call Center Voz, No Voz y Sucursales.
¿Qué documentos se debe presentar?	No es necesario presentar ningún documento.
¿Aplica Validación de Identidad?	No aplica validación de identidad para este procedimiento.
¿Cuál es el monto máximo permitido para ajustar?	Los montos máximos permitidos para ajustar, depende del puesto de trabajo, y son los siguientes: • 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 y Canales Premium: \$10.000 • Reclamos: \$50.000

	• Ejecutivos Sucursales: No ajusta • Supervisor Retención Externo: Revisar monto máximo según Promoción • Supervisor Call Center: Revisar monto máximo según Promoción • Coordinador Call Center / Coordinador y Jefe Sucursal: \$120.000 • Jefe VTR: \$200.000 • Subgerente: \$1.000.000 Cualquier ajuste que supere el monto \$1.000.000 deberá ser escalado por correo al área de Aseguramiento de Ingresos al correo aseguramiento.deingresos@clarovtr.cl y esperar dicha aprobación / ejecución del ajuste. El tiempo de respuesta del correo es de 2 días hábiles.
¿Cuál es el monto máximo permitido para ajustar según promoción?	Los montos máximos permitidos para ajustar según promoción son los siguientes: • 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
Restricciones	• El monto máximo debe ser por Rut/Cuenta de facturación ajustada.

- **No se puede ingresar dos ajustes por menos de su monto máximo.** 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**. Si se excede el monto máximo permitido a ajustar, 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.
- Se debe descontar **según la casuística que se está atendiendo y no el total autorizado**. Ejemplo, si se tiene que ajustar por concepto de corte y reposición de internet, el monto a ajustar es de \$2500 y no el monto máximo autorizado.
- **No se debe** ajustar por **motivos de retención, canjes publicitarios o extensión de promociones vigentes**.

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Recuerda que siempre debes **indagar el motivo** por el cual el cliente reclama y realizar un análisis apoyándote en los sistemas comerciales para identificar si corresponde una acreditación/ajuste a la cuenta del cliente.
- 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.
- El documento de **Nota de Crédito se crea de forma inmediata** y se envía automáticamente al correo electrónico del cliente, previa publicación del ajuste.
- Siempre debes **informar al cliente que se le enviará el documento correspondiente a la nota de crédito a su email o domicilio** (según tenga distribución electrónica o tradicional) salvo en aquellos casos donde el concepto NO se ha facturado.
- En caso de **generar un saldo a favor con opción de devolución** por transferencia se debe realizar el procedimiento ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR.

MATRIZ DE ATENCIÓN

MATRIZ DE ATENCIÓN AJUSTE

MATRIZ DE ATENCIÓN AJUSTE

VERIFICACIONES PREVIAS	1. En el caso de clientes con más de una dirección, verifica el domicilio sobre el cual el cliente está consultando. Si el servicio es móvil y el cliente tiene más de una línea contratada, verifica el número de teléfono al que se le realizará el ajuste. 2. Verifica si el ajuste se realizará sobre un monto facturado o sobre un monto no facturado. 3. Verifica que el monto a ajustar este dentro del máximo permitido o si será derivado a un cargo superior.
GESTIÓN	Realiza el ajuste dependiendo del monto según el procedimiento PASO A PASO AJUSTE. • Si corresponde a cobros de periodos anteriores que no se facturaron y una vez regularizado se facturan en una sola boleta, debes ajustar los cobros que no corresponden al periodo actual facturado. • Si corresponde a cobros duplicados (cargos iguales en el mes actual), debes ajustar el periodo duplicado para que sólo quede el que corresponda al mes facturado.
INFORMA	Si el monto se encuentra facturado: Call Center Voz y Sucursales: <i>Sr(a) XXXX, 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 email con el monto. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en la Sucursal Virtual de vtr.com.</i> Call Center No Voz:

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

Si el monto no se encuentra facturado:

Call Center Voz y Sucursales:

Sr(a) XXXX, le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado el ajuste del evento sin facturar por un valor de \$XXX. Le recuerdo que con esta gestión evitaremos la facturación errónea en su siguiente boleta. Además, recordarle que puede visualizar sus boletas en nuestra Sucursal Virtual de vtr.com y que puede utilizar nuestro portal de pago.

Call Center No Voz:

XXXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado el ajuste por lo que tu próxima boleta sea correcta. Te recuerdo que podrás pagar en la Sucursal Virtual de vtr.com con tu usuario y clave.

Si el ajuste es por un valor mayor al autorizado para tu puesto de trabajo:

Call Center Voz y Sucursales:

Sr(a) XXXX, le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado la solicitud de ajuste por un valor de \$XXX. Le informo que, por una restricción sistemática, no puedo generar el ajuste de un valor tan alto, por lo que mi supervisor lo realizará dentro de las próximas 24 horas hábiles. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en la Sucursal Virtual de vtr.com.

Call Center No Voz:

	<i>XXXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado la solicitud de ajuste por un valor de \$XXX. Te informo que, por una restricción sistemática, no puedo generar el ajuste de un valor tan alto, por lo que mi supervisor lo realizará dentro de las próximas 24 horas hábiles. Te recuerdo que podrás visualizarlo en la Sucursal Virtual de vtr.com con tu usuario y clave.</i>
ESCALA	Si no es posible realizar el Ajuste, lo debes reportar por medio de un ticket a portal Helpdesk adjuntando un print del error. Te puedes apoyar en la publicación INGRESO DE TICKETS. Tipo de Registro: Aplicación Corporativa Aplicación: Andes Categoría: Boleta Tipo de Solicitud: Ajustes / NC IMPORTANTE: Al momento de ingresar el ticket siempre debes completar el número de cuenta de facturación del cliente en el recuadro Número de Cuenta. Sin este dato el ticket no será resuelto.
REGISTRA	Atención Comercial -> Descuentos y prórroga -> Ajuste de boleta/factura En observación indicar: •Nombre cliente. •Motivo llamada/visita. •Gestión realizada. •Motivo del ajuste. Fundamentar con antecedentes. •Respaldo considerado. •Información entregada. Si el ajuste fue por cobros de periodos anteriores, utiliza #COBROBOLETASANTERIORES Si el ajuste fue por cobros duplicado, utiliza #DOBLECARGOFIJO

ATENCIÓN CLIENTES REITERADOS NOTA DE CRÉDITO (NC)

Es fundamental que, en todo momento, indagues a fondo sobre el inconveniente que presenta el cliente para poder ofrecer una solución definitiva.

Por lo anterior, los clientes que tengan 1 o 2 acreditaciones en su historial reciente (independiente del motivo), serán marcados en SMA con la finalidad de identificarlos rápidamente y gestionar según corresponda:

CONDICIÓN	SMA	GESTIÓN
1 nota de crédito (NC) en el mes anterior	¡Cliente ya cuenta con 1 acreditación en su historial más reciente! Recomendamos proceder con una revisión detallada para asegurarnos de que no haya discrepancias o posibles problemas recurrentes con el cliente.	Revisa detalladamente para poder entregar una solución concreta y así evitar que el cliente reitere y se genere una nueva acreditación por no haber resuelto su inconveniente en primera instancia

**2 notas de
crédito (NC)
en meses
anteriores**

**¡Cliente ya cuenta con 2
acreditaciones en su historial
más reciente!** Revisa en detalle
la situación e indaga en el motivo
real que provoca la reiteración.

Antes de dar una 3era NC,
revisa detalladamente cual es el
motivo de esta nueva
reiteración para poder entregar
y asegurar una solución
definitiva, y no incentivar a que
nos vuelva a contactar por la
misma razón.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESCUENTO NO CARGADO



GESTIONA

INTRODUCCIÓN

- Gestionar **casos donde cliente NO FINIX** manifieste que no está reflejado en su facturación un descuento ofrecido por venta o retención para servicios principales.
- **Esta atención se puede dar al Titular o un tercero**

DEBES SABER**INDAGA****VERIFICA**

- Debes realizar correctamente el caso. **Sólo cuando el descuento proceda, derivar a la WEB escalamientos**
- Ejecutivos de Sucursal deben validar ajuste con jefatura, quien realizará el procedimiento en Andes.
- Recuerda que los **planes FINIX NO OPTAN A DESCUENTOS DE VENTA** (Adquisición). Rígete por la información del Plan Comercial para no entregar información errónea.
- En caso que un cliente **con plan Finix indique que se le ofreció un descuento de venta pero este no se encuentra cargado**, informa:
 - *"Sr. XXX el plan al que se cambió no es compatible con ningún descuento de adquisición. Lamentamos la información errónea que se le entregó"*
- Si el cliente **manifiesta intención de desconexión**, transfiere a la **plataforma de Retención**.
- **Nunca entregues detalles de la boleta a un tercero**, es decir no informes datos personales, detalles de cobros o enviar el documento a un mail que no sea el registrado en sistema
- Si existe algún motivo adicional de ajuste/acreditación al descuento, puedes hacer una sola acción para descontar
- En la observación obligatoria, registra **#DESCUENTO + el motivo del ajuste/acreditación**.
Ejemplo: **#DESCUENTO**, se acredita primer mes descuento no aplicado 4x3, **#DIASSINSERVICIO** descuento por 3 días sin servicio 1.000, **#CANALNOCONTRATADO 7.000**
- Al registrar el **#DESCUENTO** permites que un área responsable regularice el descuento por los meses correspondientes
- **EN CASO QUE APLIQUE**, sólo debes ingresar las órdenes comerciales/solicitud de servicio indicados en esta publicación

DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA
1. ¿Cuál es el descuento que se le ofreció? 2. El descuento, ¿fue porque Ud. contrató algún servicio o para mantener servicios? 3. ¿En qué fecha le ingresaron el descuento? 4. ¿Por cuanto tiempo es el descuento? 5. ¿Esta atención fue a través de que medio? 6. ¿Existe diferencia entre lo cobrado en su boleta y el valor pactado?		

DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA
1. Revisa en la vista 360, en productos instalados la promoción activa. 2. Revisa la fecha de activación del servicio, esto te permite identificar si es un nuevo cliente y determinar si el descuento que el cliente menciona es por venta o por retención. Pincha un servicio y aparecerá este detalle. 3. Valida si el descuento está cargado, la fecha de activación y el tiempo de duración de dicho descuento. AL hacer clic en el descuento aparecerá la fecha de activación de la misma manera que el producto principal donde también podrás identificar si es un descuento comercial o de retención. 4. Revisa comentarios que nos puedan entregar mayor información para este caso. Desde la vista 360 del cliente ingresa a la pestaña ACTIVIDADES. 5. Revisa detalle de la boleta y poder identificar si el descuento está cargado o no y si el alza de la boleta corresponde a otro motivo. Ingresa al perfil de facturación, pinchar última boleta y así obtenemos la boleta en PDF. 6. Revisa el DOM y así poder comparar la fecha de activación del descuento ya que si el descuento se cargo posterior al DOM aparecerá en la próxima boleta. Vista 360 del cliente, perfil		

de facturación.

7. **Revisa ofertas vigentes en el PLAN COMERCIAL o PLAN DE RETENCIÓN** según sea el caso.
8. **Revisa si cliente tiene descuentos anteriores** por este mismo motivo en los últimos 12 meses.
9. **Verifica también en las ACTIVIDADES si el cliente ha tenido interacciones** que detallen que se le ajustó con anterioridad un cobro relacionado a descuento no cargado.

CALL CENTER

DESCUENTO CARGADO —

Si el descuento aparece cargado en sistema, explica:

VOZ

"Sr. XXX efectivamente el descuento de \$XXXX por X meses se encuentra cargado en sistema a partir del día XX. Esto significa que el descuento se verá reflejado desde la boleta del mes de XXX hasta XXXX. En el mes de XXXX, su boleta volverá a facturarse por el valor real de su plan".

Se presentan 2 escenarios:

1. **Cliente acepta conforme** → Finaliza tu atención.
2. **Cliente reacciona molesto y exige que el descuento se vea reflejado en la boleta ya emitida** → Puedes ajustar la primera cuota del descuento como excepción.

- **En el ajuste, deja en la observación "#DESCUENTO más el o los motivo de ajuste**
- Debes elegir el sub-motivo de ajuste **PROMOCIÓN MAL EXPLICADA.**

Explica al cliente:

"Sr. XXX, entiendo su molestia y para dar solución a su inconveniente, excepcionalmente voy a descontar \$XXXX (mencionar el valor del descuento) en la boleta que tiene emitida, por tanto el valor a pagar será de \$XXXXX. Recuerde que los próximos X meses (mencionar vigencia de descuento menos el primer mes que ya descontaste) el descuento se mantendrá vigente y en el mes de X su boleta retornará al valor normal".

DESCUENTO NO CARGADO —

- Si el descuento ofrecido no aparece en **PRODUCTOS INSTALADOS**, debes **derivar el caso** a la [WEB DE ESCALAMIENTO](#).
- Informa al cliente que será contactado a la brevedad para regularizar su situación.
- *Sr(a). XXX, le informo que su solicitud de XXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado(a) para continuar con la gestión"*

Registrar en la atención:

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

Si el descuento finalizó, y cliente solicita “renovación” revisa la publicación [INGRESO Y FACTURACIÓN DE UN DESCUENTO](#) en el acordeón CLIENTE RECLAMA POR TÉRMINO DE PROMOCIÓN

REGISTRA:

Atención Comercial -> Descuentos y prórroga -> Desc.Prom no aplicado/término

Registrar en la atención:

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Question

01/01

Los planes FINIX optan a descuentos de adquisición. Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

INCONVENIENTES DE TELEVISIÓN SMART



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](#)
- Ante consultas por Inconvenientes en Control Remoto, al finalizar la atención, siempre debes informar al cliente que recibirá un video tutorial vía WhatsApp sobre este tema. Para que el cliente reciba correctamente el mensaje con el tutorial, debes completar el siguiente [Formulario](#).
IMPORTANTE: Si el tutorial ya fue enviado previamente durante la atención, no lo debes reenviar al finalizar. Esto aplica a Call Center Voz.

USO DE VIDEO LLAMADA

Antes de programar una visita a terreno, es obligatorio realizar una revisión previa mediante videollamada para validar aspectos físicos del servicio, tales como el estado del cableado, la correcta conexión de los equipos, el encendido/apagado del sistema y el color de las luces LED. Solo en caso de no poder resolver la situación de forma remota, se autorizará el uso de video llamada.

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 <u>MODIFICACIÓN DE DATOS</u>		

A	B	C	D	
Revisa el estado comercial del servicio, el que debiese ser <u>ACTIVO</u> .				
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:

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

1. Solicitar al cliente hacer reset eléctrico (desconectar y volver a conectar el cablemodem a la electricidad).El ejecutivo debe esperar máximo 5 minutos desde confirmación del reset eléctrico. *"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."*

2. Validar con cliente si el inconveniente fue resuelto.

RESUELVE	NO RESUELVE
----------	-------------

Finaliza la atención y tipifica en Andes la atención

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

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	
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 <u>IDENTIFICA EL DBOX</u> pidiendo al cliente que indique cuál es el número de serie del ecodificador.		Continúa revisando		

A	B	C	D	
Revisa en BEC si alguno de los indicadores que se muestran en la imagen aparece en rojo				
TEMPERATURA CPU	USO CPU	STORAGE Y USO DE CAJA	SEMÁFOROS EN VERDE	
Indicar al cliente que, si mantiene el decodificador en un lugar cerrado o con poca ventilación, recomendar cambiar de lugar. Si no es el caso, continúa revisando.		Indica que se debe eliminar algunas aplicaciones para que el funcionamiento del decodificador se reestablezca. Para guiar en cómo eliminar aplicaciones,	Si todos los semáforos están en verde, elige uno de los siguientes botones para	

revisa en el botón
Configuraciones del Dbox
Smart.

continuar tu
atención:

▼ Indicadores

Temperatura CPU:	
Uso CPU:	
Storage y uso de caja:	
Estado domicilio	
RAM y uso de caja:	

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

PROBLEMA DE IMAGEN / SEÑAL / AUDIO

MENSAJE "LOADING" / "CARGANDO" —

Solicita al cliente cambiar a cualquier canal y luego volver al que presenta el inconveniente.
Verifica con la video llamada si el inconveniente se mantiene

SOLUCIONA

NO SOLUCIONA

Finaliza tu atención y registra en Andes.	Verifica si el decodificador está conectado a la red de internet del domicilio. Revisa la publicación CÓMO SABER SI EL DBOX SMART ESTÁ CONECTADO A INTERNET	
	SOLUCIONA	NO SOLUCIONA
	Finaliza la atención y tipifica en Andes	Explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas. Ingresar el caso en la web de escalamiento, detallando las pruebas realizadas. http://172.17.102.170/diferido/ingreso_konecta.php http://172.17.102.170/diferido/ingreso_atento.php

NO RECUERDA PIN PARENTAL

Ingresar el pin por defecto 9999		
SOLUCIONA	NO SOLUCIONA	
Finaliza la atención y tipifica en Andes.	Realizar un RESET DE PIN a través de BEC	
	SOLUCIONA	NO SOLUCIONA
	Finaliza la atención y tipifica en Andes.	Explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas. Ingresar el caso en la web de escalamiento, detallando las pruebas realizadas. http://172.17.102.170/diferido/ingreso_konecta.php http://172.17.102.170/diferido/ingreso_atento.php

SIN SEÑAL- PANTALLA CON LLUVIA

Solicita al cliente presionar 2 veces seguida el botón TIVO y valida si retoma servicio

SOLUCIONA	NO SOLUCIONA	
Finaliza tu atención y registra en Andes.	Validar que D-box este encendido. El LED del d-box debe estar del color Azul. Si está rojo solicitar al cliente encender el d-box Smart.	
	AZUL	ROJO
	Pedir al cliente asegurar que las conexiones en el D-box Smart y la TV estén correctas. Debe estar conectado a la corriente eléctrica y conectada por HDMI al televisor.	Pedir al cliente encender el decodificador y pedir al cliente asegurar que las conexiones en el D-box Smart y la TV estén correctas. Debe estar conectado a la corriente eléctrica y conectada por HDMI al televisor.
	CONEXIONES OK	CONEXIONES NO OK
	Verificar que esté seleccionada la entrada HDMI correcta de TV (Input).	<u>Solicitar al cliente realizar las CONEXIONES CORRECTAS</u> y luego verificar que esté seleccionada la entrada HDMI correcta de TV (Input).
	SOLUCIONA	NO SOLUCIONA
Finaliza tu atención y registra en Andes.	Realizar un <u>REBOOT</u> al decodificador	

		SOLUCIONA	NO SOLUCIONA
		Finaliza tu atención y registra en Andes.	Ofrece 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.

TÍTULOS EN LA GUÍA NO APARECEN DISPONIBLES —

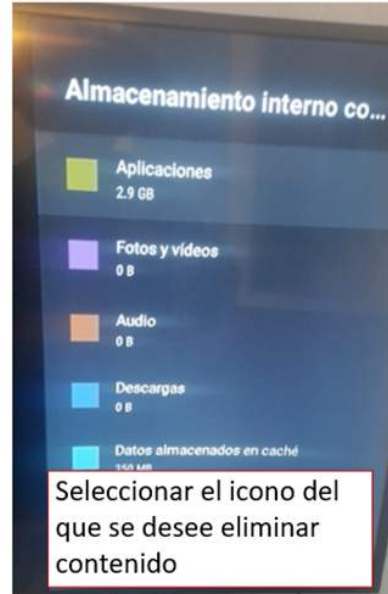
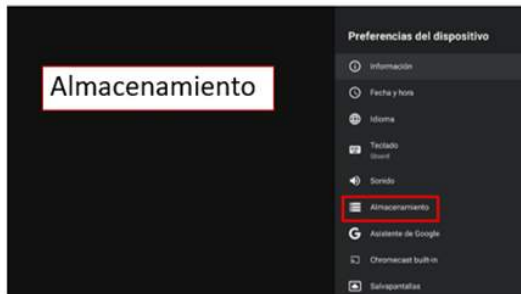
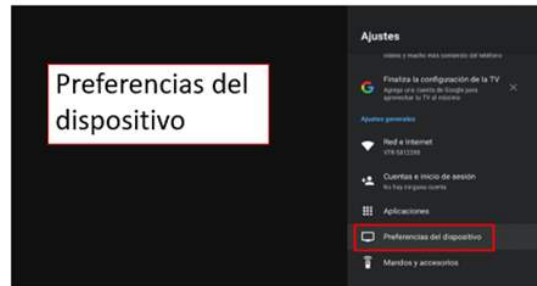
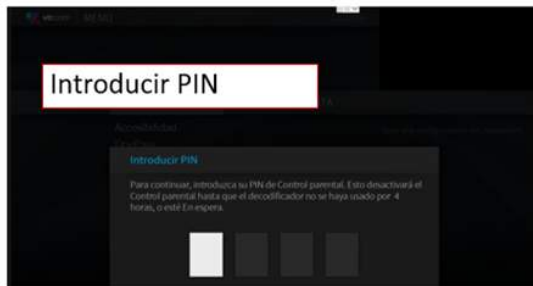
- Explica al cliente que deberás **derivar su caso** a un equipo especialista.
- Será contactado en un plazo **máximo de 24 horas**.
- Ingresa el caso en la **web de escalamiento**, detallando las pruebas realizadas.

SIN ESPACIO EN DECODIFICADOR —

- Mensaje aparece como advertencia a que el decodificador está llegando a su capacidad límite.
 - Puedes ofrecer al cliente liberar espacio o bien, eliminar apps que no ocupe.
 - Informa al cliente que siempre mantenga enchufado su decodificador para no perder las actualizaciones enviadas periódicamente.

- Para eliminar aplicaciones, revisa el botón CONFIGURACIONES DEL DBOX SMART -> DESINSTALAR APPS DE DBOX SMART

Seleccionar el
botón HOME
para acceder al
MENÚ



Bajar hasta *Datos almacenados en cache*, y pulsar en él. En la siguiente pantalla pulsar *Aceptar*. Esta acción borrará datos en la memoria caché de las aplicaciones instaladas.

Seleccionar el icono del
que se desee eliminar
contenido

- D-BOX SIN AUDIO

Step 1

Presionar el botón de Google Assistant



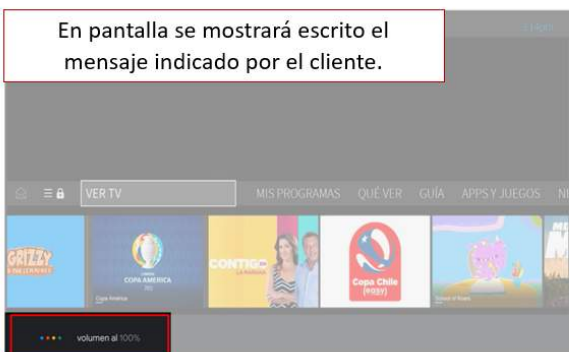
Step 2

Indica a cliente que diga en voz alta "**Volumen al 100 porciento**" dirigiendo 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.



Step 3

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



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



Step 4

Si el inconveniente no se soluciona, explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas.

Ingresa el caso en la web de escalamiento, detallando las pruebas realizadas.

CONFIGURACIONES DEL DBOX SMART

DESINSTALAR APPS DE D-BOX SMART

Seleccionar el
botón HOME
para acceder al
MENÚ



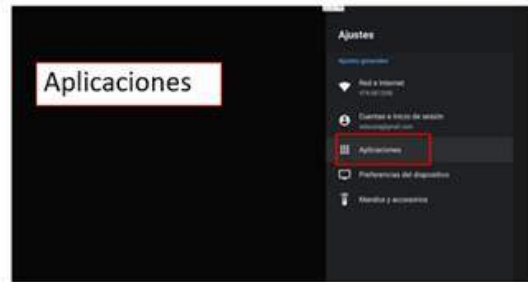
Ajustes→
Configuración del dispositivo



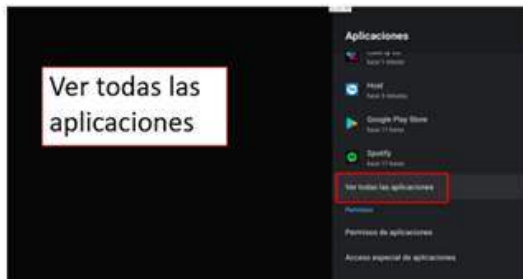
Introducir PIN



Aplicaciones



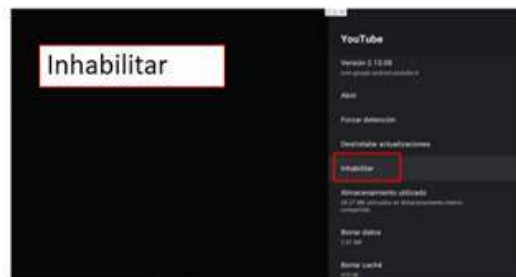
Ver todas las
aplicaciones



Seleccionar la
app que no se
quiere ver



Inhabilitar

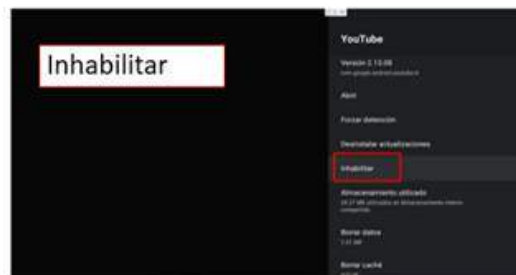
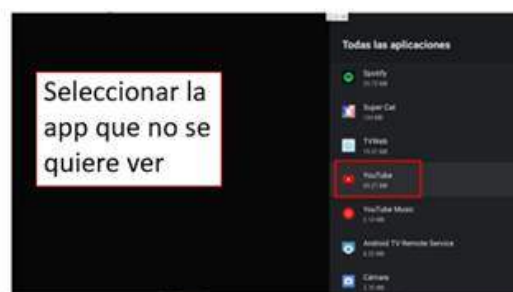
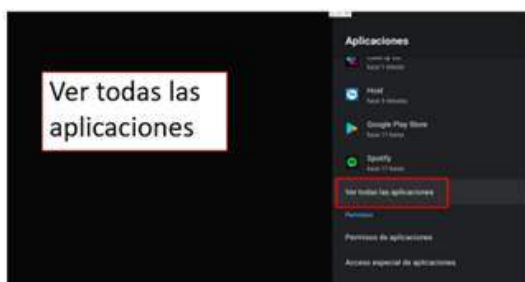
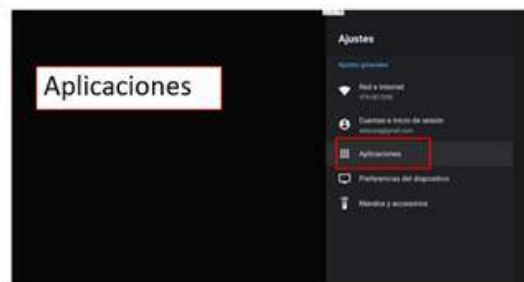


Habilitar en
caso deseado



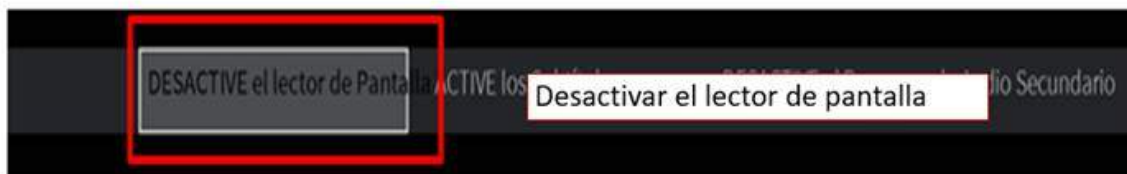
INHABILITAR/HABILITAR NETFLIX Y APPS DE GOOGLE

Seleccionar el
botón HOME
para acceder al
MENÚ



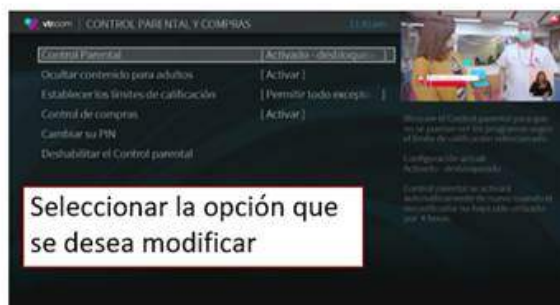
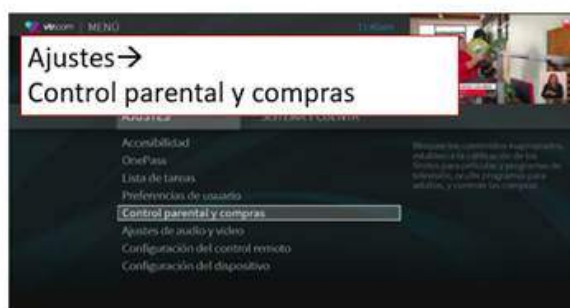
DESACTIVACIÓN TALK BACK (AUDIO DESCRIPTIVO)

Seleccionar información



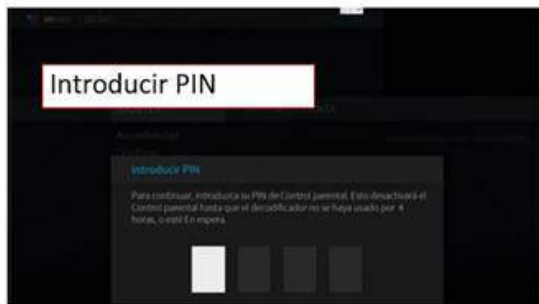
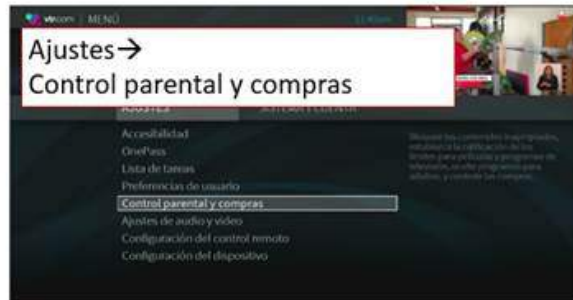
CONFIGURACIONES DEL CONTROL PARENTAL Y COMPRAS

Seleccionar el botón HOME para acceder al MENÚ



CAMBIAR PIN PARENTAL O DE COMPRAS

Seleccionar el
botón HOME
para acceder al
MENÚ



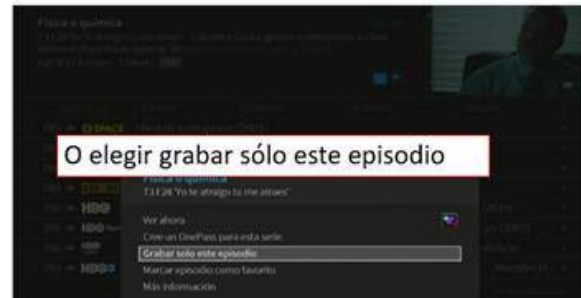
CAMBIAR IDIOMA DE AUDIO

Seleccionar
información



GRABACIÓN DE PROGRAMAS

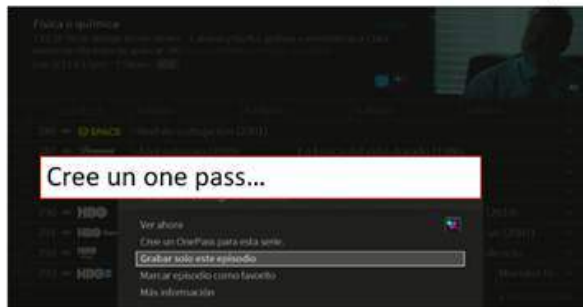
Guide



CREAR UN ONE PASS

En el caso de una serie, si un episodio no está disponible en televisión u on demand, OnePass completa el espacio con episodios de proveedores de video de streaming populares

Guide



Incluir	Grabaciones y video de streaming: Incluye grabaciones y contenido VOD o de aplicaciones como Netflix y Prime Video (el contenido VOD no utiliza horas de grabación)
	Solo grabaciones: Solo grabaciones de canales de TV.
	Video de streaming solamente: contenido VOD o de aplicaciones como Netflix y Prime Video (el contenido VOD no utiliza horas de grabación)
Comenzar desde	La temporada en que quieres comenzar a grabar.
Alquilar o comprar	Incluido: Está incluido en el plan del cliente
	No incluido: Contenido no incluido en el plan del cliente.
Grabar	Nuevo y repeticiones: graba nuevos capítulos y repeticiones.
	Nuevo sólo: graba solamente los capítulos nuevos (de estreno)
	Todo: Graba capítulos antiguos y nuevos.
Canal	Puedes seleccionar la grabación del solo un canal o todos los canales que emitan el contenido.
Mantener máximo	el número máximo de grabaciones a realizar, puedes seleccionar todos
Mantener hasta	Se necesita espacio (se borra el programa más antiguo al completar el espacio)
	Mientras sea posible (indica que las grabaciones serán borradas manualmente)
Iniciar la grabación	10 minutos antes (recomendación por desfase de inicio del contenido)
Detener la grabación	15 minutos después (recomendación por desfase de inicio del contenido)

VINCULAR DISPOSITIVOS BLUETOOTH

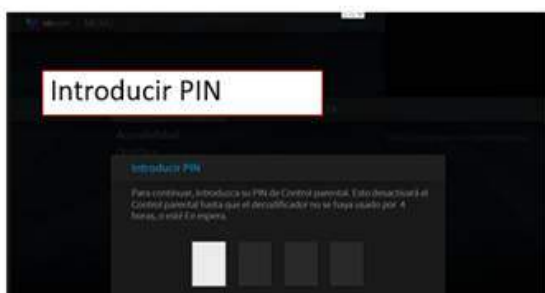
Botón
TIVO



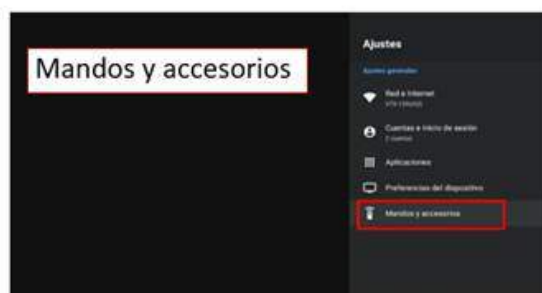
Ajustes→
Configuración del dispositivo



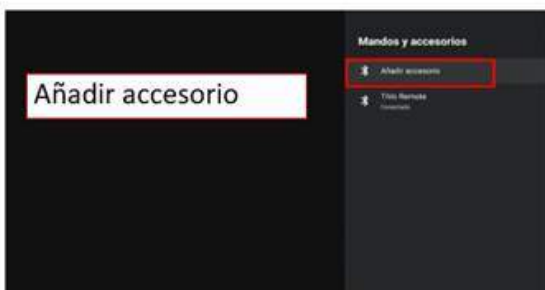
Introducir PIN



Mandos y accesorios



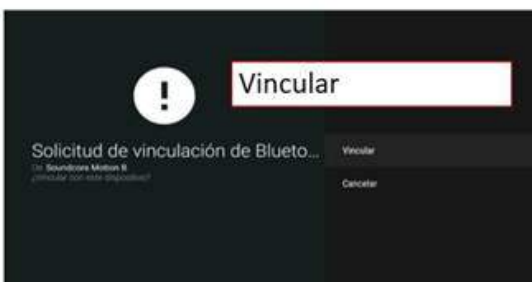
Añadir accesorio



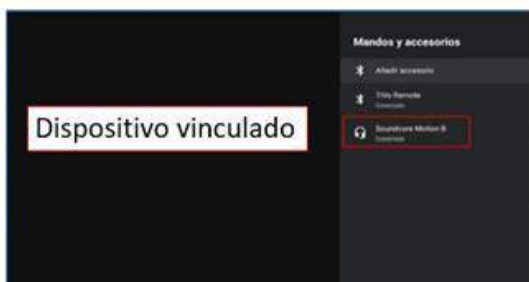
Buscando accesorios...



Vincular



Dispositivo vinculado



Te invitamos a revisar más información ingresando **AQUÍ**



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

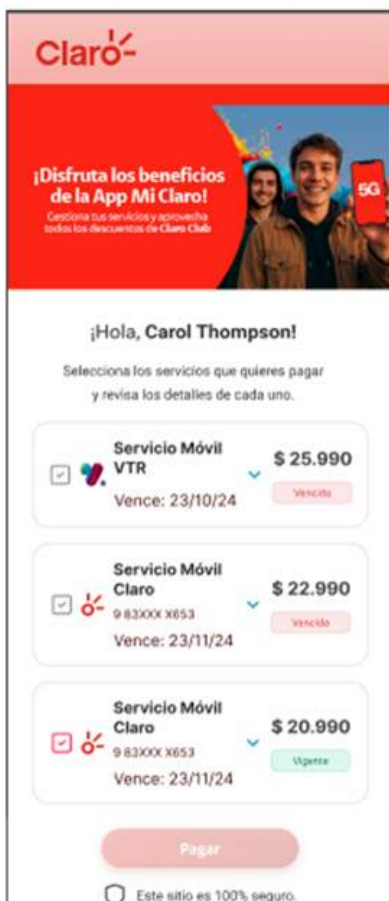
CAMBIOS EN BOLETA Y PAGOS CLARO VTR



CONTEXTO

En el marco del proceso de transformación de nuestra compañía, informamos que:

- Desde el 5 de septiembre **se puede pagar en Pago Expres Claro las deudas de VTR.**
- Desde el 11 de septiembre **se podrá pagar en Pago Express VTR las deudas de Claro.** Con esta integración, reforzamos nuestro compromiso de ofrecer una experiencia de pago más simple, eficiente y amigable.



Imágenes de referencia

CAMBIOS BOLETA

- Junto con este cambio, los clientes de VTR comenzarán a recibir sus boletas con el logo DE CLARO Y VTR (Ver [AQUÍ](#))
- Adicionalmente, contamos con un sitio en el Centro Ayuda VTR para apoyar a consultas de nuestros clientes sobre sus boletas.
- Informa al cliente que la ruta a seguir es: Centro Ayuda online -> Boletas y pagos -> Todo sobre mi boleto VTR

Esta actualización refleja de manera clara la **integración entre ambas compañías y simboliza que, junto a Claro, hoy avanzamos como una sola empresa.** Con ello, reforzamos nuestro compromiso de ofrecer a nuestros clientes una experiencia unificada, más simple y coherente en cada uno de nuestros puntos de contacto.

< Ir a vtr.com

vtr | Claro

A+ A- [Icono]

¡Hola! Bienvenido al Centro de Ayuda VTR

¿En qué podemos ayudarte?

Inicio Internet Boletas y Pagos Televisión Telefonía Móvil y Fija Sucursal Virtual y App Empresas

Inicio > Boletas y Pagos > Todo sobre mi boleto VTR

Todo sobre mi boleto VTR

Te ayudamos a identificar cada parte de tu boleto para que sepas exactamente qué estás pagando y cuándo debes hacerlo.

Total a pagar
Es el monto total que debes pagar este mes, incluyendo cualquier deuda pendiente de meses anteriores.

Días Facturados
Es el periodo al cual corresponde el cobro de este mes.

Fecha de vencimiento
Último día para pagar antes de que tu cuenta caiga en mora.

Fecha límite de pago
A partir de esta fecha, si aún no has pagado, se suspenderá tu servicio. Esto generará un cobro adicional por corte y reposición de \$1.000 en la próxima boleto.

Botón de pago

Resumen de tus cobros

ESTOS DATOS SON APENAS UN EJEMPLO. LOS DATOS REALES DEPENDERÁN DE TU CUENTA.

Detalle	Valor / Fecha
Total a pagar	\$ 97.756
Días Facturados	Desde: 24/03/2023 Hasta: 24/04/2023
Fecha de vencimiento	14/05/2023
Fecha de corte	20/04/2023

REGISTRA

Atención Comercial -> Explicación cobros y boleto -> Explic. Otros Cobros/boleto
Incluir siempre en la observación:

- Nombre y Rut de la persona que atendemos
- Motivo llamada/visita
- Gestión Realizada
- Información entregada



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 17 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
17!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR