

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°19 - BBOO Reclamo



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 20 DE OCTUBRE AL 02 DE NOVIEMBRE



MODIFICACIÓN DE DATOS



INCONVENIENTES DE TELEVISIÓN SMART



DESAFÍO TERMINADO

MODIFICACIÓN DE DATOS



Haz clic [AQUÍ](#) y descubre en nuestra cápsula creada para ti cómo garantizar que los datos de los clientes sean siempre consistentes.

**POLÍTICAS DE LA
ATENCIÓN**

DEBES SABER

INDAGA

**VERIFICA
PRECONDICIONES**

- Esta atención se puede dar al Titular del Servicio o Tercero con Poder Notarial.

- En el caso de cliente Negocios se puede dar la atención al Representante Legal, Contacto Autorizado o Tercero con Poder Notarial
- Revisar que los **Datos de Contacto y los Datos Obligatorios** (Marcados con Asterisco) estén correctamente ingresados y actualizados.
- Es importante que el número de contacto tiene que el formato correcto:
 - **Ejemplo de formato que deben ingresar:** NO SE DEBE ANTEPONER EL NUMERO 0 en ningún caso.
 - **CELULARES:** la extensión del número es de 9 dígitos donde siempre el primer dígito es el número 9 > Ejemplo: 9 1234 5678
 - **FIJO:** la extensión del número es de 9 dígitos donde los primeros 2 dígitos corresponden al código de ciudad > Ejemplo: 41 123 45 67
- **Debes revisar que los correos registrados tanto en la cuenta Cliente como en el Perfil de Facturación estén en el formato correcto**, sean consistentes y estén actualizados. No corresponde que el correo registrado sea del tipo XXXX (correo ficticio), como, por ejemplo: notiene@notiene.cl.
- Debes considerar que **el correo en la cuenta Cliente impacta en el envío de Campañas y Encuestas**, mientras que el correo del **Perfil de Facturación en el envío de boletas**. Si el cliente tiene más de un servicio, verifica qué Perfil de Facturación desea modificar según el DOM asignado. Los únicos casos en los que se pueden utilizar correos distintos son cuando el cliente tiene varios servicios o si solicita explícitamente diferenciar los correos.
- **El cambio de dirección para temas de envío de boleta y comunicaciones** (Dirección Postal) **debe realizarse en la CUENTA DE FACTURACIÓN.**
- **No todos los datos del cliente se pueden modificar;** estos estarán bloqueados para edición.
- Los botones **MOSTRAR MÁS/MOSTRAR MENOS** permitirán ver todos los campos de la ficha del cliente.
- La **modificación en la cuenta de facturación** puede ser realizada por **cualquier puesto de trabajo**, pero el **perfil de facturación** podrá ser **modificado solamente por usuarios con puesto de Supervisor, Jefe y BackOffice.**
- **Recuerda que al realizar una modificación de datos**, debes considerar el período de tasación según el **DOM del cliente.**

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA PRECONDICIONES	
- El cambio de Dirección no corresponde a un Traslado. - El cambio de Rut no corresponde a un Cambio de Titular. Toda modificación realizada corresponderá al cambio de datos de la cuenta en particular (CLIENTE, FACTURACIÓN, SERVICIO). Estos Datos modificados NO son heredables a ninguna otra cuenta - Se detecta que, ante cualquier cambio en los campos modificables, estos se guardan automáticamente. Ten precaución en NO modificar ningún dato de manera involuntaria. - Para evitar errores y realizar correctamente la modificación de datos, es necesario tener activadas las Cookies del explorador.				

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA PRECONDICIONES	
¿Cuál es el o los datos que desea actualizar? ¿Cuál es el motivo para solicitar la actualización?				

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA PRECONDICIONES	
--------------------------	-------------	--------	-------------------------	--

1. Verifica en la Vista 360° de la cuenta de cliente que **los datos como: DIRECCIÓN, EMAIL, TELÉFONO estén actualizados. Recuerda siempre actualizar los datos desde la cuenta de cliente antes de ingresar un pedido.**
2. Verificar que el **EMAIL en el Perfil de Facturación del Cliente este actualizado** y sea el mismo que de la cuenta Cliente.
3. Verificar el **ESTADO COMERCIAL** de los servicios. Confirmar en la sección **PRODUCTOS INSTALADOS** en la cuenta Cliente que el estado de ellos sea **ACTIVO**.
4. Corroborar si **quien solicita la atención es el Representante Legal o Contacto**. Para esto, el ejecutivo debe pinchar, desde la vista 360 de la cuenta Cliente, la **pestaña CONTACTOS**

**POLÍTICAS DE LA
ATENCIÓN**

DEBES SABER

INDAGA

**VERIFICA
PRECONDICIONES**

Gestionar la **MODIFICACIÓN DE DATOS**, dependiendo del tipo de Cliente, es decir **RESIDENCIAL o EMPRESARIAL**.

GESTIÓN

Gestionar la **MODIFICACIÓN DE DATOS**, dependiendo del tipo de Cliente, es decir **RESIDENCIAL o EMPRESARIAL**.

1. TIPO DE CLIENTE

Pinchar la flecha del campo **TIPO** y seleccionar **RESIDENCIAL**. Pinchar el botón **GUARDAR**

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 8646174-9 | Perfil de cliente

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Direcciones Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas

Lista de clientes Lista de clientes

8646174-9

Rut: 8646174-9	Dirección: APOQUINDO A	Teléfono principal: 963715034	Resultado última encuesta EPA
Nombre: PATRICIA DE LOS	Comuna: LAS CONDES	En cobranza	Fecha última encuesta EPA
Apellido paterno: RAMIREZ	e-mail	Fallas masivas	Resultado última encuesta NPS
Apellido materno: QUEZADA	Educ: 30	Retirados	Fecha última encuesta NPS
Segmento valor:	Nacionalidad: CHILENA	Tipo: Empresarial	Id Twitter: @ursulaogera
Tipo de documento: Cédula	Estado email: Pendiente Validar	Categoría: Empresarial	Genero: Femenino
Profesión: PROFESORA	Región: REGION METROPOLITANA	Subtipo: Residencial	Fecha de nacimiento: 01/06/1987
Código postal:	Subclase: Sin Servicios	Estado: Prospecto	

Vista 360 Más información Resumen del cliente Salidos totales Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos Activos instalados Alertas de crédito Notas

Siguiente mejor Acción

Categoría	Referencia	Acción

Perfil de facturación

Nombre	Método de pago	Método de Distribución de	Día de Tarificación de Mes (DOM)

Productos Instalados

Tipo	Id Actividad	Descripción	Estado
Alarma	1-5XFJXU	La actividad ID '1-5HA18X' asignada a usuario 'CGOPFTE' no ha sido finaliza	Abierta
Alarma	1-5VXPNO	La actividad ID '1-5HA000' asignada a usuario 'FARRIAGADA' no ha sido finaliza	Abierta
Resolución	1-5HA15X	Analiza Requerimiento	Abierta
Alarma	1-5HA000	La actividad ID '1-50YTES' asignada a usuario 'MBAQUEROB' no ha sido finaliza	Abierta
Resolución	1-50YTES	Genera Requerimiento	Derivada

Pedidos

2. MODIFICACIÓN DE NOMBRE Y APELLIDOS

Seleccionar el cuadro de **NOMBRE o APELLIDOS** y escribir el nuevo dato y pincha el botón GUARDAR para finalizar

Andes

Todas | v

Q

↺

✓

📁

🔗

☰

📄

📈

Cuenta:7875886-4 | Portal del cliente:

🏠

Página inicial

👤

Clientes

🔍

Solicitudes de servicio

📅

Actividades

📋

Validaciones venta

📦

Pedidos

📦

Pedido de ventas

▼

Lista de clientes

Lista de clientes

7875886-4

📄

↺

🔍

⚙️

◀ 1 de más de 1+ ▶

✖

Ir a BEC

Rut:★

7875886-4

Nombre:

ARMANDO

Apellido paterno:

PUERTAS

Apellido materno:

DE BAREQUE

Segmento valor:

BAJO

▼

Tipo de documento:

Cédula

▼

Profesión:

Dirección:

APOQUIND

📍

Comuna:

LAS CONDES

e-mail:★

cristian.leon@e

Edad:

66

Nacionalidad:

CHILENO

Estado email:

Pendiente Valid

Región:

REGION METRC

Código postal:

Teléfono principal:

979026424

📞

En cobranza:

☐

Fallas masivas:

☐

Reiterados:

☐

Cuenta Migrada:

☐

Tipo:★

Residencia

▼

Clase:★

Cliente

▼

Subtipo:

▼

Subclase:

Sin Servic

▼

Resultado última encuesta EPA:

Fecha última encuesta EPA:

Resultado última encuesta NPS:

Fecha última encuesta NPS:

Id Twitter:

Género:

Masculino

▼

Fecha de nacimiento:

22/03/1956

📅

Estado:

Prospecto

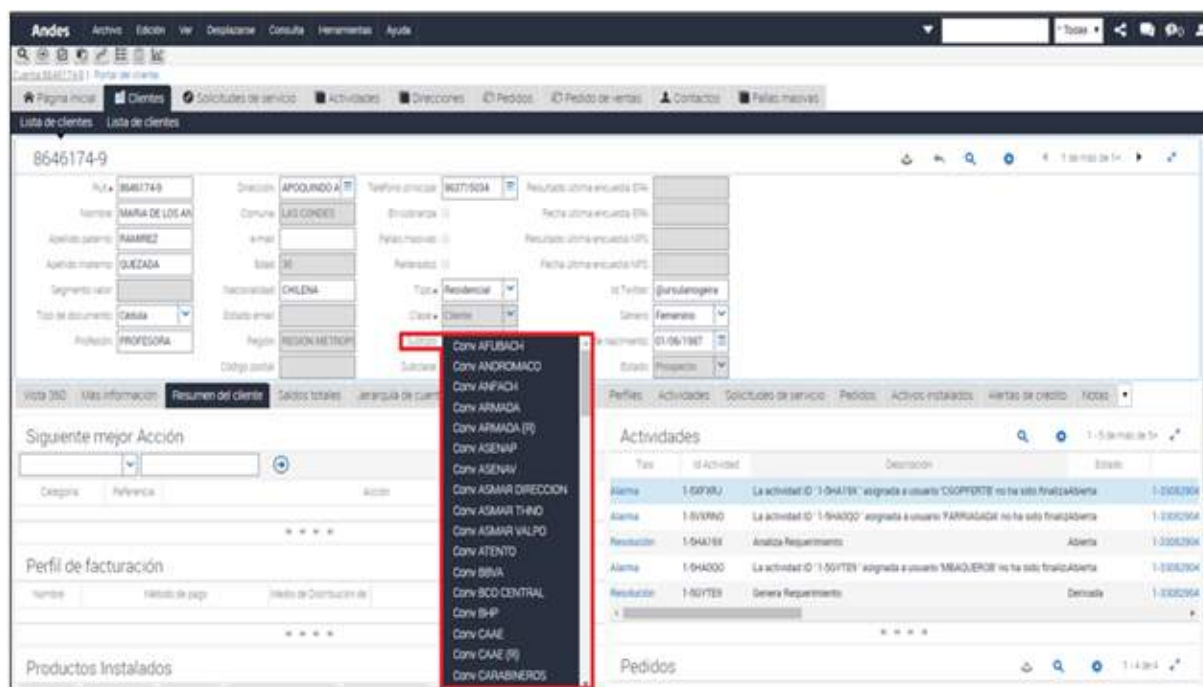
▼

Cambio de Titularidad:

☐

3. MODIFICACIÓN DE SUBTIPO

Pinchar la flecha del campo **SUBTIPO** y el elegir la opción requerida y luego haz click en el botón **GUARDAR**



4. MODIFICACIÓN DE DIRECCIÓN

- El cambio de Dirección corresponde a la rectificación de una dirección por estar mal ingresada en sistema o porque se solicita actualizar.
- La dirección también quedará modificada en alguna cuenta de Facturación que no tenga dirección asociada.

Para revisar la publicación de **TIPS DE BÚSQUEDA DE DIRECCIONES** pinchar [AQUÍ](#).

1. Pinchar el botón de búsqueda (1) en el campo **DIRECCIÓN**, ingresa la nueva dirección (2) y **pincha en la flecha** (3) para buscar, selecciona la dirección y **pásala al listado de direcciones** disponibles (4), pincha sobre la **nueva dirección** (5) y luego **aceptar** (6).

Finalmente guarda los cambios

6. MODIFICACIÓN DE EMAIL

Posicionarse sobre el **campo de E-MAIL** y escribir el nuevo correo y **Guardar** (el campo ESTADO MAIL quedará **PENDIENTE** debido a que esta Función aún no disponible)

The screenshot displays the 'Andes' CRM interface. The top navigation bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The sidebar on the left lists 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The main content area shows the 'Resumen del cliente' for account 8646174-9. The 'Email' field is highlighted with a red box. Other fields include 'Dirección', 'Comuna', 'Teléfono principal', 'Resultado última encuesta ERA', 'En cobranza', 'Fecha última encuesta ERA', 'Fallas masivas', 'Resultado última encuesta NPS', 'Reiterados', 'Fecha última encuesta NPS', 'Id Twitter', 'Género', 'Fecha de nacimiento', 'Estado', 'Tipo', 'Clase', 'Subtipo', 'Subclase', 'Sin Servicios', and 'Estado'. Below the form, there are sections for 'Siguiendo mejor Acción', 'Actividades', 'Perfil de facturación', 'Productos Instalados', and 'Pedidos'.

8. MODIFICAR TELÉFONO PRINCIPAL

- La numeración de dicho Número debe ser **9 dígitos**.
- **Dejar como teléfono principal el n° Móvil**; y confirmar que tenga acceso a WhatsApp con esto aseguramos el correcto contacto con el cliente.

Si el cliente no tiene WhatsApp informa que lo contactaremos a través de una llamada o SMS, antes dudas puedes revisar el botón de “Confirmación de Agendamiento” de la publicación

- Dejar como secundarios los números de teléfonos fijos.
1. Pinchar el botón de búsqueda del campo **TELÉFONO PRINCIPAL**, y luego pincha el botón **NUEVO** y luego pinchar la flecha bajo la columna **TIPO DE TELÉFONO**, en donde se debe clasificar el número principal como **CELULAR**.
 2. Ingresar el número telefónico de nueve dígitos para luego **ACEPTAR**.

3. En el caso de **no ingresar los 9 dígitos**, se despliega un mensaje de alerta

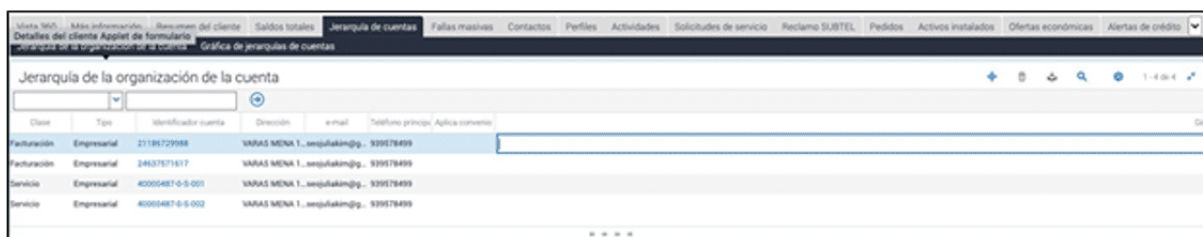
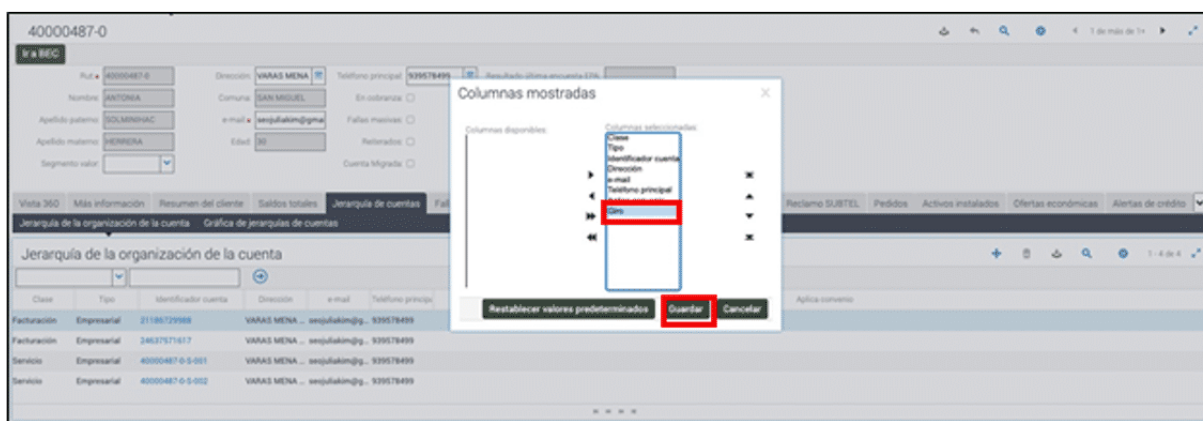
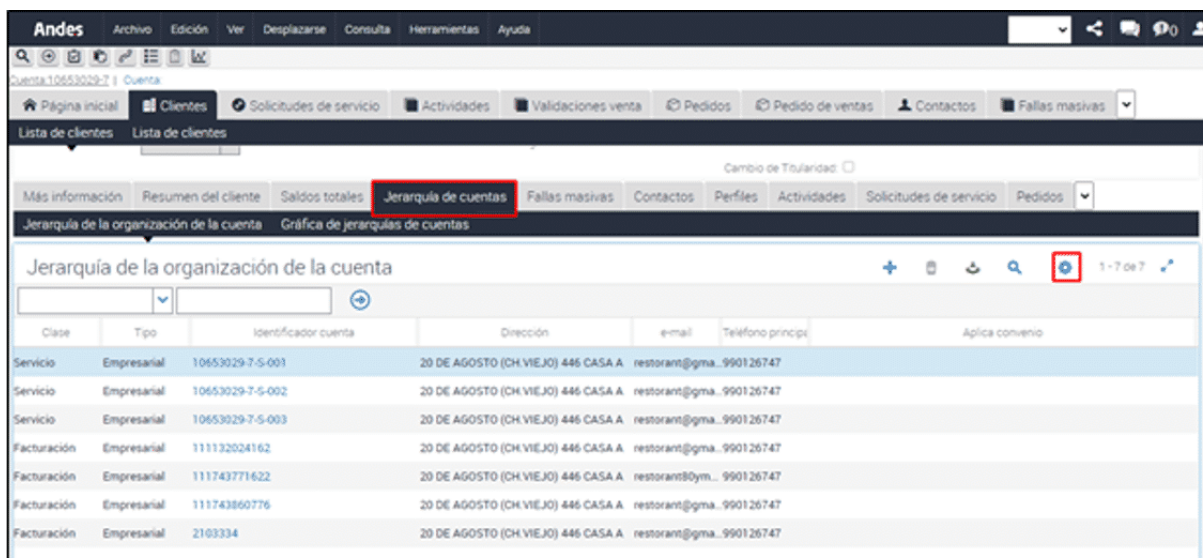
4. Finalmente haz clic en **GUARDAR**

The screenshot shows the 'Andes' CRM interface. The main window displays client information for '10502624-2'. A modal titled 'Teléfonos' is open, showing a table with columns 'Principal', 'Tipo de teléfono', and 'Teléfono'. The table contains one entry: 'Alternativo', 'Celular', '209313'. A red box highlights the '+' icon in the 'Principal' column. Below the table, there are radio buttons for 'Principal', 'Alternativo', 'Celular', 'Laboral', 'Negocio', and 'Residencial'. The 'Alternativo' radio button is selected. An 'Aceptar' button is at the bottom right of the modal.

The screenshot shows the 'Andes' CRM interface. The main window displays client information for '8646174-9'. A modal titled 'Teléfonos' is open, showing a table with columns 'Principal', 'Tipo de teléfono', and 'Teléfono'. The table contains two entries: 'Celular', '912345678' and 'Celular', '963715034'. A red box highlights the '+' icon in the 'Principal' column. Below the table, there are radio buttons for 'Principal', 'Celular', and '963715034'. The 'Celular' radio button is selected. An 'Aceptar' button is at the bottom right of the modal.

13. MODIFICACIÓN DE GIRO

1. En la pestaña "Jerarquía de cuentas" presiona el engranaje
2. Selecciona COLUMNAS MOSTRADAS. Luego selecciona GIRO y acepta.
3. Se verifica que el campo "Giro" sí está editable para cuentas de tipo facturación. Después de completar, seleccionar guardar



14. MODIFICACIÓN DE NOMBRE NEGOCIOS

Para el caso de Negocios no es posible realizar el cambio de Nombre, y sólo en casos que se deba corregir algún error en la digitación del nombre, se debe realizar el siguiente procedimiento:

1. Se debe cambiar el TIPO DE CLIENTE de Empresarial a Residencial, tal como lo indica esta misma publicación en el botón Andes Negocios y en ítem Tipo de Cliente
2. Una vez cambiado el tipo de cliente a RESIDENCIAL, puedes realizar la modificación de NOMBRE, tal como lo indica esta misma publicación en el botón Andes Residencial y en ítem Modificación Nombre y

apellido

3. Cuando los datos del nombre ya se encuentren actualizados, es necesario volver a cambiar el TIPO DE CLIENTE de Residencial a Empresarial, tal como lo indica esta misma publicación en el botón Andes Residencial y en ítem Tipo de cliente

Modificación de datos para confirmación de agendamiento

The screenshot displays a web application interface for managing customer data. At the top, there is a navigation bar with tabs: 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. Below this, a sub-navigation bar shows 'Lista de clientes' and 'Lista de clientes'. The main content area is titled '13868236-6' and includes a green button 'Ir a BEC'. The form contains various fields for customer information: 'Rut' (13868236-6), 'Nombre' (MAGALY ANDREA), 'Apellido paterno' (MAGALY ANDREA), 'Apellido materno' (MAGALY ANDREA), 'Segmento valor' (MEDIO BAJO), 'Dirección' (AV LAS TORRE), 'Comuna' (QUILICURA), 'Teléfono principal' (971609032), 'Resultado última encuesta EPA', 'Fecha última encuesta EPA', 'En cobranza' (checkbox), 'Fallas masivas' (checkbox), 'Reiterados' (checkbox), 'Resultado última encuesta NPS', 'Fecha última encuesta NPS', 'Cuenta Migrada' (checkbox), and 'Cambio de Titularidad' (checkbox). Below the form, there is a tabbed interface with 'Contactos' selected. The 'Contactos' tab shows a table with columns: 'Principal', 'Rut', 'Nombre', 'Apellido paterno', 'Apellido', 'Teléfono laboral', 'Teléfono celular', 'Teléfono residencial', 'e-mail', 'Dirección', and 'Establecimiento'. The table contains one row with the following data: 'Principal' (checked), 'Rut' (13868236-6), 'Nombre' (MAGALY ...), 'Apellido paterno' (SAVI), 'Apellido' (ZARA...), 'Teléfono laboral' (92209313), 'Teléfono celular' (92209313), 'Teléfono residencial' (92209313), 'e-mail' (magalyt...), 'Dirección' (AV LAS TORRE...), and 'Establecimiento' (AV LAS TORRE...).

AGENDAMIENTO

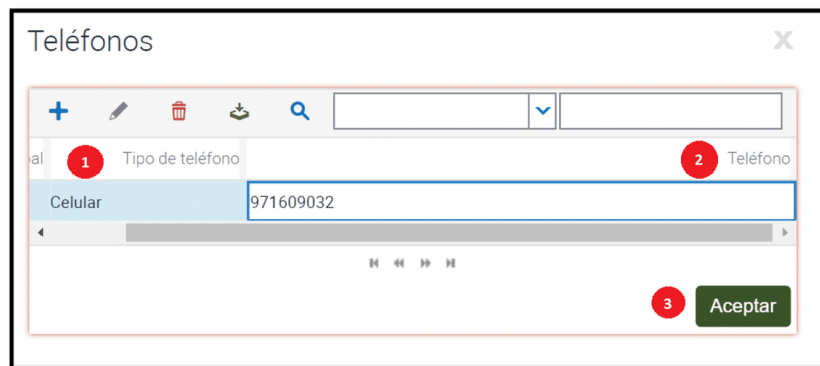
Todos los clientes que **requieran un agendamiento** de cualquier tipo (instalación, reparación, traslados, entre otros) será confirmado a través de un mensaje de WhatsApp **A UN NÚMERO CELULAR**

El número a donde llegará el mensaje es el que aparezca en la pestaña **CONTACTOS**

¿CÓMO AÑADIR UN NÚMERO DE TELÉFONO?

¿PUEDO SUMAR OTROS TIPOS DE NÚMEROS?

1. Una vez **confirmado el día y hora con el cliente**, debes confirmar el **nº de TELÉFONO CELULAR de quien recibirá al técnico**.
2. Si el número de la **pestaña de Contactos no aparece o se desea modificar, debes:**
 - **a)** Seleccionar el botón del campo **Teléfono Principal**
 - **b)** Hacer clic en el **botón "lupa"**
 - **c)** Elige el tipo de teléfono **CELULAR** (1), agrega el número de **9 dígitos** (2) y **acepta** (3).
 - *El número principal del cliente debe clasificarse como CELULAR, ya que solo de esta forma podrá ser contactado vía Whatsapp para la confirmación de visitas técnicas.
 - **d)** Haz clic en **GUARDAR**
 - **e)** Verifica que en la **pestaña CONTACTOS**, se refleje el número celular agregado
 - Puedes agregar más números, en caso que el cliente solicite dejar otros números registrados.



¿CÓMO AÑADIR UN NÚMERO DE TELÉFONO?

¿PUEDO SUMAR OTROS TIPOS DE NÚMEROS?

Sí, pero tienes que tener en consideración que:

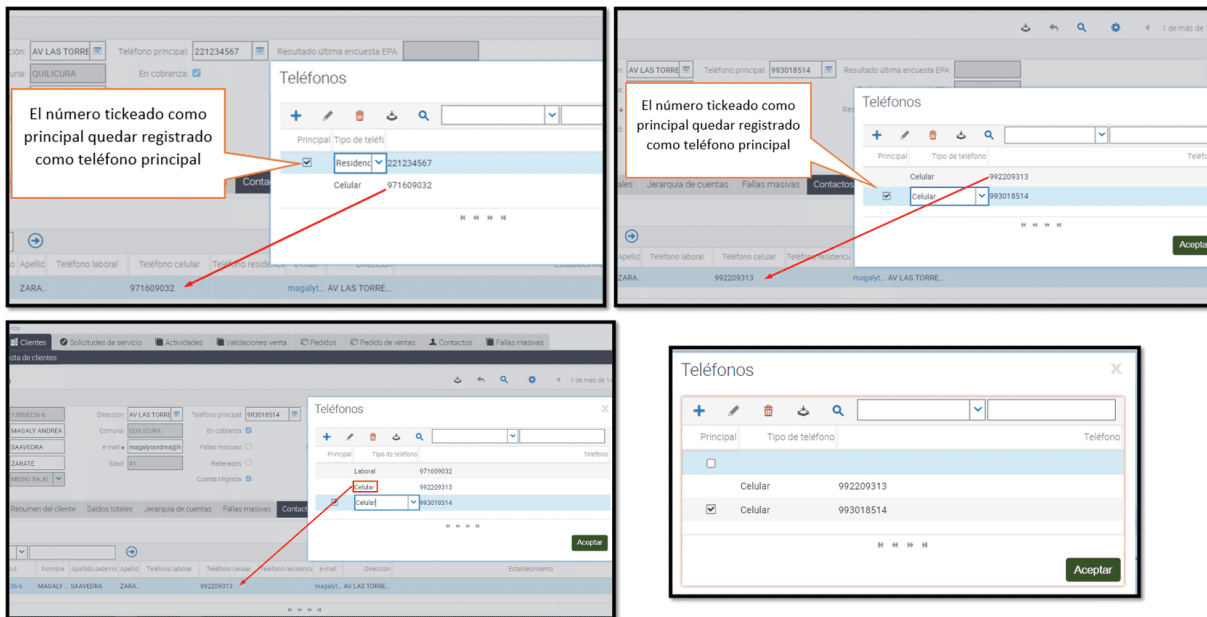
a) Si el teléfono registrado es residencial, en la pestaña **CONTACTOS**, siempre quedará reflejado el 1º número de **tipo CELULAR**

- Si el número de tipo CELULAR es un teléfono residencial, el mensaje de WhatsApp no se enviará

b) Si existen **2 números registrados de tipo CELULAR**, el n° que se verá reflejado en **CONTACTOS** será el **primero de la lista**

c) Si agregas otro n° celular, de cualquier tipo, siempre quedará registrado en **CONTACTOS** el **1º número de tipo CELULAR**

d) Si quieres agregar un número y que este quede al comienzo del listado, posíciónate en el 1º teléfono y haz clic en **+**





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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

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 siguientes indicadores 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:

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. Ingresa 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. Ingresa 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 REBOOT 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**.
- Ingresar el caso en la **web de escalamiento**, detallando las pruebas realizadas.

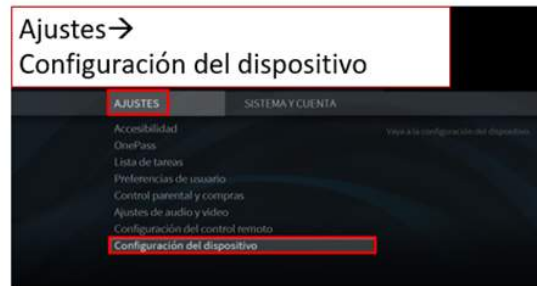
SIN ESPACIO EN DECODIFICADOR —

- 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

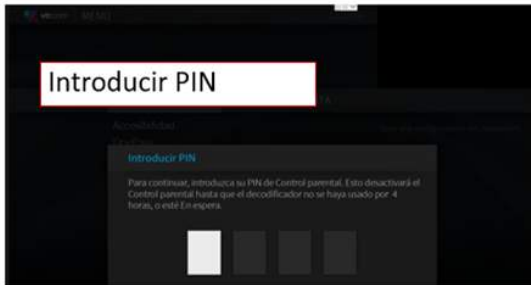
Seleccionar el
botón HOME
para acceder al
MENÚ



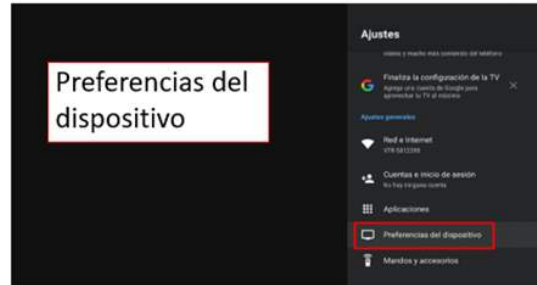
Ajustes→
Configuración del dispositivo



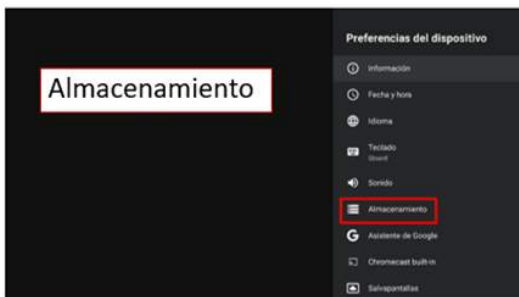
Introducir PIN



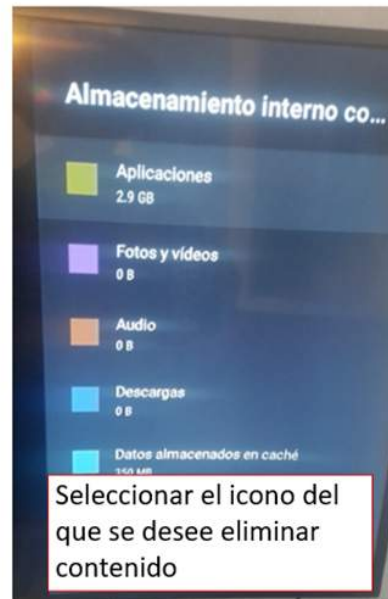
Preferencias del
dispositivo



Almacenamiento



Almacenamiento interno co...



Bajar hasta *Datos almacenados en caché*, 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



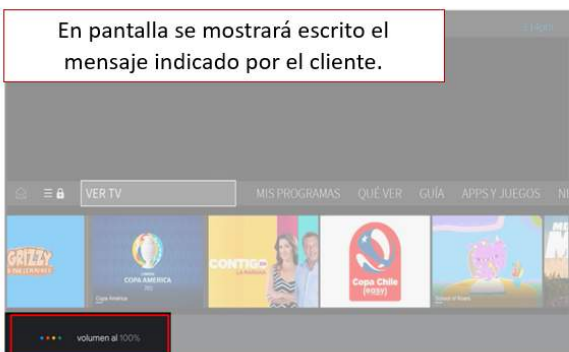
Step 2

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



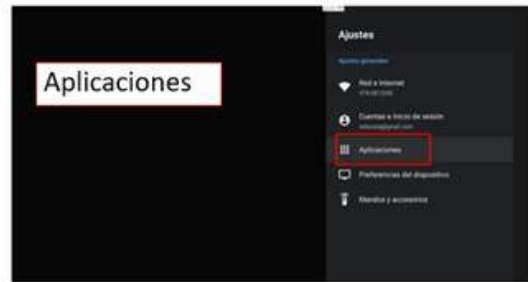
Ajustes→
Configuración del dispositivo



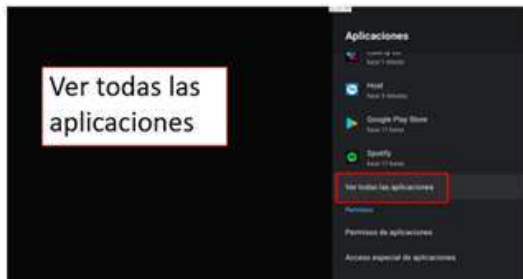
Introducir PIN



Aplicaciones



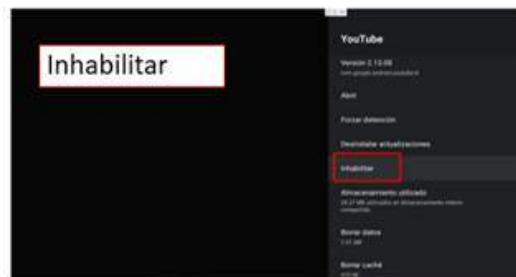
Ver todas las
aplicaciones



Seleccionar la
app que no se
quiere ver



Inhabilitar

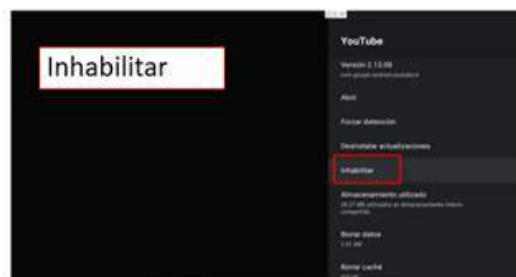
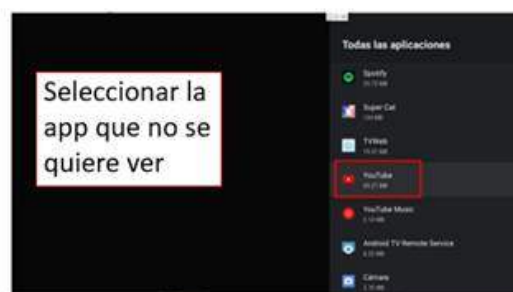
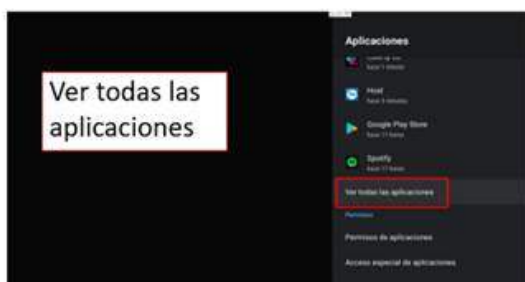
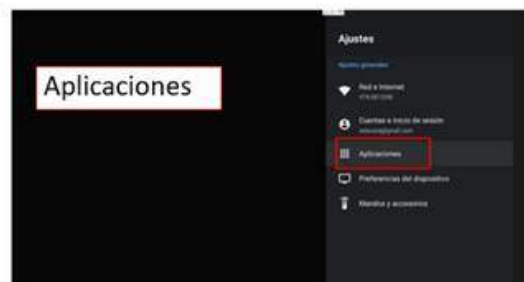


Habilitar en
caso deseado



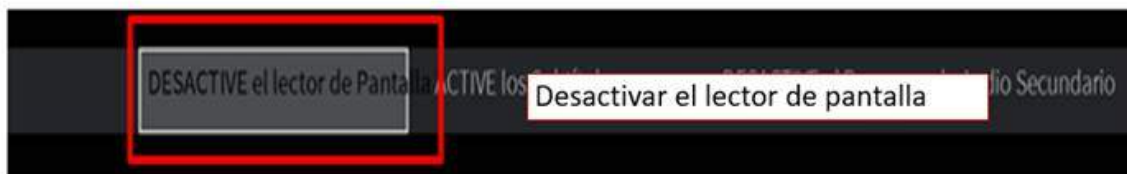
INHABILITAR/HABILITAR NETFLIX Y APPS DE GOOGLE

Seleccionar el
botón HOME
para acceder al
MENÚ



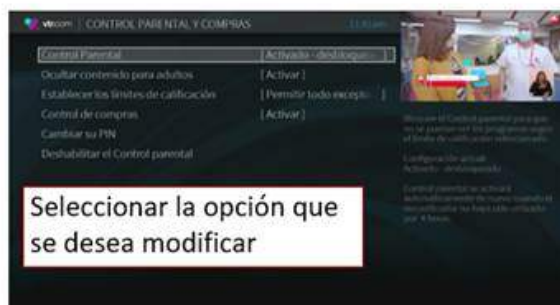
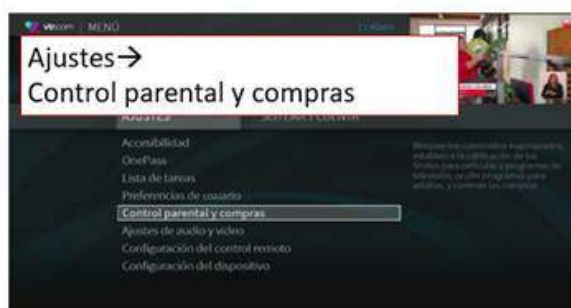
DESACTIVACIÓN TALK BACK (AUDIO DESCRIPTIVO)

Seleccionar información



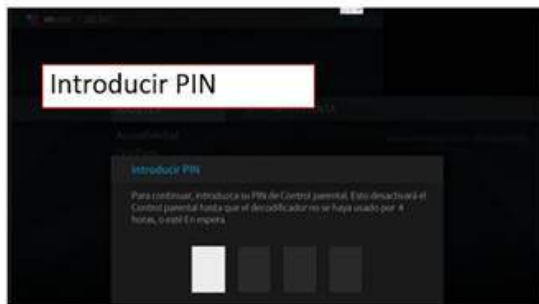
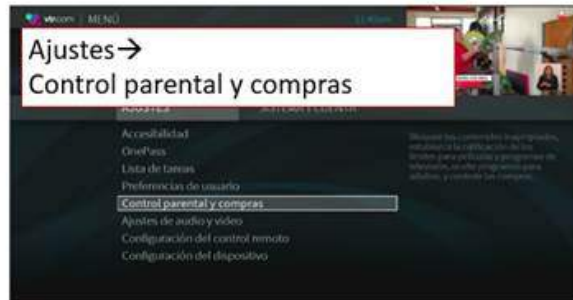
CONFIGURACIONES DEL CONTROL PARENTAL Y COMPRAS

Seleccionar el botón HOME para acceder al MENÚ



CAMBIAR PIN PARENTAL O DE COMPRAS

Seleccionar el
botón HOME
para acceder al
MENÚ



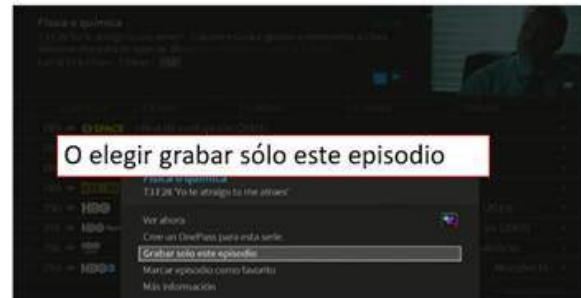
CAMBIAR IDIOMA DE AUDIO

Seleccionar
información



GRABACIÓN DE PROGRAMAS

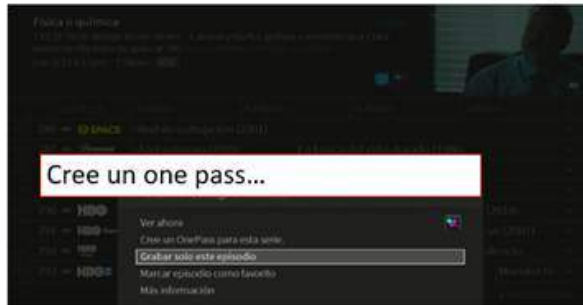
Guide



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

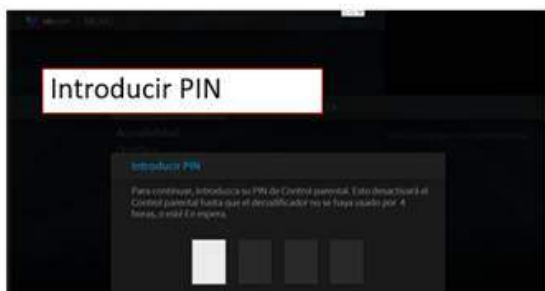
Botón
TIVO



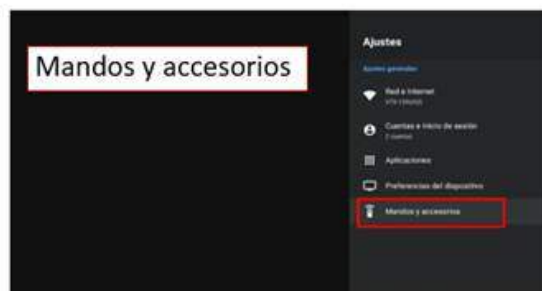
Ajustes→
Configuración del dispositivo



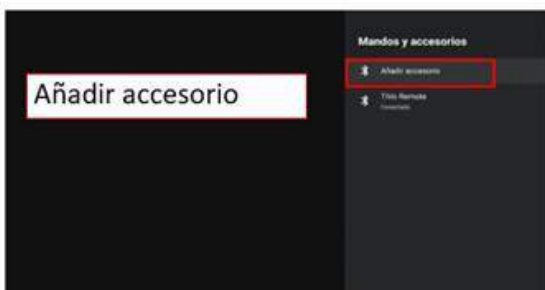
Introducir PIN



Mandos y accesorios



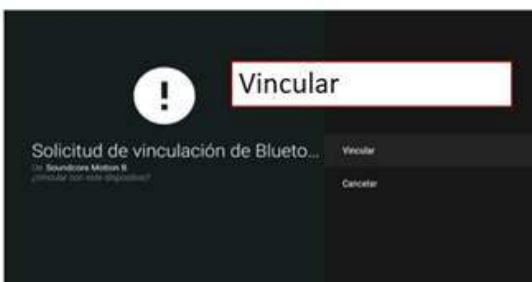
Añadir accesorio



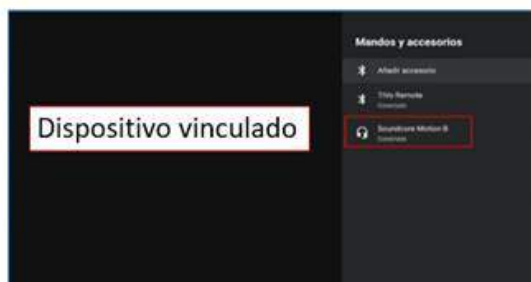
Buscando accesorios...



Vincular



Dispositivo vinculado



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 19 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
19!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR