

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°10 - Multiskill



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 11 AL 24 DE MAYO 2026



ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO



DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO



ACTIVIDAD

≡ INCONVENIENTES CON TELEVISIÓN SMART

≡ INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC

≡ DESAFÍO TERMINADO

ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO



PROCEDIMIENTO

ALCANCE

- Este procedimiento aplica para clientes con servicios fijos y móviles.

PUNTOS CLAVES DE LA ATENCIÓN

ALCANCE

PUNTOS CLAVES DE LA ATENCIÓN

- SI ANDES muestra el mensaje "NO SE HA PODIDO OBTENER LA CAPACIDAD DE AGENDAMIENTO, FAVOR REINTENTAR", debes modificar el inicio más tardío, para así poder ver más días disponibles para agendar.
- Para realizar una actualización de plan los servicios deben encontrarse **activos y con cuenta al día (sin boleta vencida)** En caso de que tenga la boleta vencida, indicar que no es posible generar un cambio de plan y que nos contacte cuando su boleta esté regularizada.
- Se permite realizar actualización de promoción **sólo una vez por cada DOM** (Ciclo de Facturación).
- Informa **según el PLAN COMERCIAL los cargos con respecto a la contratación**. Si el cliente solicita la misma oferta (descuentos) que para clientes nuevos, explica que dicha oferta ha sido entregada en la contratación de los servicios y ofrece la mejor oferta según tu canal de atención.
- Recordar al cliente que **pierde promociones de venta y/o descuentos iniciales** si es que modifica la promoción contratada.
- Al realizar un **Upgrade de plan** considerar que, si tiene el PAC/PAT con límite, éste puede quedar rechazado en caso que el valor a pagar supere dicho límite.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

	FIJO	MÓVIL
¿A quién entregar atención?	Esta atención se puede dar al titular o tercero con poder notarial (poder notarial aplica solo para Sucursales)	
¿En qué canal de atención?	Solicitud se puede realizar en cualquier canal de atención sea presencial o remoto	
Validación Identidad	Valida la identidad del titular según la publicación POLÍTICA DE VALIDACIÓN IDENTIDAD	

Verifica

- Verifica que los servicios estén activos. Apóyate de la publicación [ESTADO DEL SERVICIO](#).
- Revisa si existe deuda apoyándote de la publicación [CÓMO REVISAR LA DEUDA](#).
- Consultar al cliente a qué plan desea cambiarse
- Valida [vigencia de datos](#) y en caso de no coincidir deben ser actualizados apoyándote en la publicación [MODIFICACIÓN DE DATOS](#)

FIJO

- Los clientes de la comuna de PUNTA ARENAS solo tienen disponible el producto fijo de internet, si el cliente desea actualizar su plan a uno dúo o triple pack, debes informar que no se encuentran disponibles los servicios de TV y Telefonía.
- Si cliente indica que quiere realizar cambio de plan y tiene casilla de correo [VTR.net](#), debes informar que ésta se pierde.
- Si la actualización de promoción incluye un alta de servicio, revisa las validaciones de venta en [VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA](#).

CALL CENTER VOZ Y NO VOZ —

MATRIZ DE ATENCIÓN

GESTIÓN		
SITUACIÓN	CALL CENTER	NO VOZ
Cambio implica aumentar un servicio principal o aumentar el valor mensual de dicho plan (Upgrade)	1. Consulta el plan al cual se desea cambiar, asesorando según las necesidades del cliente. 2. Según lo indicado y revisando la oferta comercial vigente, realiza la actualización de promoción (Upgrade). Apóyate en la publicación Paso a Paso Actualización de Promoción Fijo y Móvil	
Cambio implica eliminar alguno de los servicios principales	Transfiere a retención, según la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR	Derivar al cliente a ingresar solicitud a través de la Sucursal Virtual
Cliente busca un plan más económico que el actual	1. Revisa en Productos Instalados si tiene activo SVA y/o Canales Premium. 2. Si cliente tiene SVA y/o canales premium activos en su plan, recomienda al cliente que la forma para bajar el precio de su plan es eliminando SVA y/o Canales Premium que tenga activos. 3. Si el cliente acepta, elimina el o los SVA de su cuenta y después eliminar Canales Premium, puedes apoyarte con la publicación PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS - MODULAR	
	4. Si el cliente NO acepta o no posee un plan más económico , informa que será atendido por nuestro equipo especialista para realizar	4. Si el cliente NO acepta o no posee un plan más económico, informa que será atendido por nuestro equipo especialista para realizar

la modificación. Deriva a la plataforma de Soporte Diferido por medio de la [WEB DE ESCALAMIENTO](#).

Apóyate del siguiente script:

"Sr(a). [Nombre], su solicitud de [gestión] ha sido escalada a nuestro equipo especialista. En un plazo máximo de 1 día hábil, se comunicarán con usted para dar continuidad a su requerimiento. El contacto se realizará desde una línea 600, por lo que le recomendamos estar atento(a) para poder avanzar con su caso lo antes posible."

Si cliente ya cuenta con un plan más económico y no tiene servicios adicionales que puedas eliminar, informa a cliente lo siguiente:

"Sr(a). informo que usted ya cuenta con un plan más económico contratado"

Si cliente NO acepta e insiste el bajar costos, Deriva a Retenciones según la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y](#)

la modificación. Deriva a Soporte Diferido por medio de la [WEB DE ESCALAMIENTO](#).

Apóyate del siguiente script: **"Sr(a). [Nombre], su solicitud de [gestión] ha sido escalada a nuestro equipo especialista. En un plazo máximo de 1 día hábil, se comunicarán con usted para dar continuidad a su requerimiento.**

El contacto se realizará desde una línea 600, por lo que le recomendamos estar atento(a) para poder avanzar con su caso lo antes posible."

Si cliente ya cuenta con un plan más económico y no tiene servicios adicionales que puedas eliminar, informa a cliente lo siguiente:

"Sr(a). informo que ya cuenta con un plan más económico contratado"

Si cliente NO acepta e insiste el bajar costos, Deriva a Retenciones según la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#)

	<u>ESCALAMIENTO A SUPERVISOR</u>	
Cambio a Plan Sport	. Cliente sólo internet y desea cambiarse a uno de los planes SPORT, realiza una actualización de promoción. Apóyate en la publicación Paso a Paso <u>Actualización de Promoción Fijo y Móvil</u> . Cliente internet y televisión quiere agregar TNT SPORT, realiza un pedido de modificación para agregar el canal premium. Apóyate en la publicación <u>Venta de Canales Premium.</u> . Cliente con 2 play o triple pack quiere cambiarse a uno de los planes SPORT, transfiere a <u>Retención</u>	
Cambio por Sucursal Virtual	1. Si el cliente por algún motivo no pudo realizar la actualización de plan por sucursal virtual, deriva a la plataforma de Soporte Diferido por medio de la <u>WEB DE ESCALAMIENTO.</u> Apóyate del siguiente script: "Sr(a). [Nombre], su solicitud de [gestión] ha sido escalada a nuestro equipo especialista. En un plazo máximo de 1 día hábil, se comunicarán con usted para dar continuidad a su requerimiento. El contacto se realizará desde una línea 600, por lo que le recomendamos estar	Si el cliente por algún motivo no pudo realizar la actualización de plan por sucursal virtual, <u>deriva a soporte diferido.</u>

atento(a) para poder
avanzar con su caso lo
antes posible."

INFORMA

Si realizaste la actualización de Promoción, entrégale el
detalle de lo que realizaste en la cuenta del cliente,
apóyate con la publicación [PROTOCOLO DE CIERRE
CAMBIO DE PLAN](#)



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO



PROCEDIMIENTO

OBJETIVO

- Detallar como atender casos cuando el cliente solicita que se le descuente de su cuenta el monto correspondiente a un período sin servicio, ya sea por una falla masiva o por un inconveniente particular del domicilio.
- Aplica para clientes con **servicios fijos**.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	VERIFICAR
¿A quién se brinda esta atención? Esta atención se puede entregar al titular o a un tercero usuario del servicio. ¿Aplica Validación de Identidad? No aplica validación de identidad. Sobre el Ajuste y el Registro de Atención • En el submotivo del Ajuste siempre debes seleccionar COBRO DÍAS SIN SERVICIO. • En la observación obligatoria, registra #DIASSINSERVICIO + el motivo del ajuste/acreditación.		

CONSIDERACIONES IMPORTANTES	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	VERIFICAR
• Los ejecutivos de Sucursal deben validar el ajuste con su jefatura, quien realizará el procedimiento en Andes. • Si el cliente consulta por un descuento posterior a la solución de una falla masiva, se debe informar que su caso será revisado por un área especialista y en caso de corresponder el descuento se verá reflejado en su próxima boleta. • Para aquellos casos donde el cliente ha solicitado de forma reiterada un descuento por días sin servicio en los últimos 3 meses, siempre debes ingresar una visita técnica para que se revise el		

estado del servicio y así poder ofrecer una solución definitiva. Apóyate de la publicación [VISITAS TÉCNICAS](#) para ingresar la reparación y revisa el aparatado **CLIENTE REITERADO** en esta publicación.

CONSIDERACIONES
IMPORTANTES

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

VERIFICAR

VERIFICACIONES PREVIAS DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIO

1. Revisa las actividades de **Llamada Entrante** en la vista de la **cuenta de Servicio** correspondiente al domicilio por el que el cliente nos contacta, poniendo atención a la **Fecha Inicio** y su **Razón**.
2. Revisa las **Solicitudes de Servicio de Reparación técnica** desde la vista de la **cuenta de Servicio** asociada a la dirección por la que el cliente nos contacta, poniendo atención a la **Fecha de Creación**.
3. Verifica si cliente se encuentra en una **falla masiva**. Revisa la publicación [DIFICULTAD DE SERVICIO DETECTADA \(FALLA MASIVA\)](#). Si cliente se encuentra con falla masiva se debe informar la hora de solución que entrega la FEN.

GESTIÓN

CLIENTE SE ENCUENTRA ACTUALMENTE SIN SERVICIOS —

Si el cliente se encuentra actualmente sin servicios, aplica el procedimiento de INCONVENIENTES DE SERVICIOS (INTERNET, TELEVISIÓN Y/O TELEFONÍA) correspondiente a lo que indica el cliente.

Si no es posible solucionar el inconveniente del cliente informa que el descuento, de corresponder, se realizará en la siguiente boleta, una vez que el técnico haya resuelto el inconveniente presentado.

INFORMA:

VOZ	NO VOZ
<i>"Sr. XXX, una vez que el técnico reestablezca el funcionamiento de sus servicios, se realizarán los descuentos legales correspondientes; estos pueden verse reflejados en su próxima o subsiguiente boleta"</i>	<i>"XXX, una vez que el técnico reestablezca el funcionamiento de tus servicios, se realizarán los descuentos legales correspondientes; estos pueden verse reflejados en tu próxima o subsiguiente boleta"</i>

CLIENTE ESTUVO SIN SERVICIOS

PASO 1 —

1. Verifica si **en la boleta actual o a facturar viene el descuento legal** correspondiente a días sin servicio.

Servicios Adicionales Televisión			
d-BOX HD		1-Oct/31-Oct	2.490
d-BOX HD		1-Oct/31-Oct	2.490
Rentas Mensuales Premium			
Descuento HBO Pack \$-7.490	21/Abr/2020	1-Oct/31-Oct	0
HBO Pack 7.490	21/Abr/2020	1-Oct/31-Oct	0
Star Premium	12/Ene/2018	1-Oct/31-Oct	8.278
Otros Servicios y Cargos			
Descuento Primera Caja		1-Oct/31-Oct	-2.490
Descuento Star Premium Funcionario		1-Oct/31-Oct	-4.139
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión			6.629
Otros Cargos			
Descuento: Ley de Protec. al Consumidor TV Renta: 8278 Dias: 1			-276
Descuento: Ley de Telecom. Internet Renta: 20436 Dias: 1			-682
Asistencia VTR		1-Oct/31-Oct	2.197
Total Otros Cargos			1.239

PASO 2 —

2. En caso que no aparezca, **revisa en Cargos por Ítem, en el Perfil de facturación** si el descuento viene en la próxima boleta

! La descripción del concepto es **“Descuento Subtel Pack Fijo” o Indemnización Subtel Pack Fijo**; en el ejemplo se observa una indemnización y un descuento por -\$9.449 y -\$4.685 respectivamente

Perfil de facturación

Cuenta: 11624927-8 Principal: ☒

Nombre: PABLO ANDRES BONATI D Tipo de factura: Detalle

Cuenta de facturación: 63887960 Soporte de factura: Electrónico

Método de pago: Medio Pago no C Estado del perfil de facturación: Activo

Comentarios:

Refrescar

Saldo: \$48.366

Ajustes/pagos no aplicados: \$0

Disputas no resueltas: \$0

Movimientos no facturados: 37.604

Facturas Grupo de saldo **Uso sin facturar** Pagos Ajustes Documentos de cobro

Cargos por servicio

Cargos por ítem				
	Descripción	Cargo	Descuento	Adeudado
	Indemnización Subtel Pack Fijo	-\$9.449	\$0	-\$9.449 N
	Descuento Subtel Pack Fijo	-\$4.685	\$0	-\$4.685 N
	Descuento Multiservicio	-\$6.363	\$0	-\$6.363 N

PASO 3

3.1 Si el descuento **viene facturado o viene a facturar**, informa con el siguiente script y finaliza la atención:

VOZ	NO VOZ
<i>"Sr. XXX el descuento por tiempo sin servicio viene en su boleta [emitida] [próxima boleta] por un total de \$xxxxxx"</i>	<i>"XXX el descuento por tiempo sin servicio viene en tu boleta [emitida] [próxima boleta] por un total de \$xxxxxx"</i>

3.1. Si el descuento no está facturado en la boleta emitida ni tampoco viene a facturar, confirma con el cliente si continúa con los inconvenientes:

CLIENTE CONTINUA CON INCONVENIENTES**CLIENTE ESTÁ OK CON SUS SERVICIOS**

Si el cliente indica que si continúa con los inconvenientes, debes aplicar el procedimiento correspondiente al inconveniente que presenta el cliente e informa que si corresponde generar un descuento se aplicará en su próxima facturación.

CLIENTE CONTINUA CON INCONVENIENTES**CLIENTE ESTÁ OK CON SUS SERVICIOS**

Si el cliente indica que no continúa con los inconvenientes y que esta OK con sus servicios, debes consultar cuanto tiempo estuvo sin servicios y según lo que indique debes aplicar el siguiente criterio para realizar la nota de crédito correspondiente.

MÁS DE 24 HORAS SIN SERVICIO	MENOS O IGUAL A 24 HORAS
Debes generar una nota de crédito de \$3.000	Debes generar una nota de crédito de \$1.000

Informa al cliente sobre la nota de crédito que realizarás según los días sin servicio.

Si el cliente **no está conforme con el monto indicado, debes ingresar una nota de crédito de \$5000,** indica que este monto es mayor al que se entrega generalmente por el descuento de días sin servicio.

- Si tienes dudas de como realizar una nota de crédito, puedes apoyarte con la publicación [AJUSTE](#)

INFORMA**VOZ**

"Sr(a) XXXX, tras los inconvenientes que ha tenido con su servicio voy a generar una nota de crédito por \$5000 como compensación que se verá reflejado en su próxima boleta, este monto es mayor al que generalmente se descuenta por los días sin servicios."

NO VOZ

"XXXX, tras los inconvenientes que has tenido con tu servicio voy a generar una nota de crédito por \$5000

como compensación que se verá reflejado en tu próxima boleta, este monto es mayor al que generalmente se descuenta por los días sin servicios.”



CLIENTE REITERADO

Si el cliente ha solicitado de forma reiterada un descuento por días sin servicio en los últimos 3 meses, verifica lo siguiente:

PASO 1

1. Que el cliente no haya estado afectado por un evento masivo. Apóyate del siguiente link para revisar el histórico de fallas masivas http://172.17.102.170/bitacora_fen/

PASO 2

2. Que no existan reparaciones previas en los últimos 90 días asociadas al mismo problema.

PASO 3

3. Que el problema no sea intermitente y persistente, y que no exista una orden de trabajo pendiente.

REITERADO

Si el cliente presenta **la misma falla de manera reiterada por más de 3 meses, y no hay solución definitiva**, se debe realizar una visita técnica presencial. Apóyate de la publicación [**VISITAS TÉCNICAS**](#) para ingresar la reparación.



Para revisar más información ingresa [**AQUÍ**](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lesson 3 of 6

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Question

01/01

Para realizar una actualización de plan los servicios pueden encontrarse suspendidos y con cuenta vencida. Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

INCONVENIENTES CON TELEVISIÓN SMART



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

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
- 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 (NO ES COMPATIBLE CON OTRAS COMPAÑÍAS NI TAMPOCO CON LOS DATOS DEL MÓVIL)
- 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 funciona solo en televisores con conexión HDMI, no funciona con televisores con puerto GPML (General Purpose Media Interface)
- Si el inconveniente es por que aparece el mensaje PANTALLA BLOQUEADA, revisa la publicación CLIENTE CONSULTA POR MENSAJE DE BLOQUEO DBOX SMART
- Si el cliente VTR menciona que en su Smart TV ve logos que corresponden a la compañía CLARO, o cliente CLARO ve logos VTR, debes ingresar una visita técnica para el reemplazo del decodificador:
 - TIPO: Televisión
 - ÁREA: Reparación técnica
 - SUBÁREA: Mensaje de suscripción
- **CONSIDERACIONES EXCLUSIVAS VTR ->** El D-box Smart NO es compatible con SVA Mira Quien Llama

REVISIONES OBLIGATORIAS

**ESTADO COMERCIAL
DEL SERVICIO**

**REVISAR SI EXISTE
FALLA MASIVA**

**DESCARTAR PROCESO
DE COBRANZA**

**DESCARTE DE
CONTINGENCIAS DE
TELEVISIÓN**

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

**ESTADO COMERCIAL
DEL SERVICIO**

**REVISAR SI EXISTE
FALLA MASIVA**

**DESCARTAR PROCESO
DE COBRANZA**

**DESCARTE DE
CONTINGENCIAS DE
TELEVISIÓN**

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

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

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

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

**ESTADO COMERCIAL
DEL SERVICIO**

**REVISAR SI EXISTE
FALLA MASIVA**

**DESCARTAR PROCESO
DE COBRANZA**

**DESCARTE DE
CONTINGENCIAS DE
TELEVISIÓN**

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

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

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

Apóyate con el siguiente script:

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

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

**ESTADO COMERCIAL
DEL SERVICIO**

**REVISAR SI EXISTE
FALLA MASIVA**

**DESCARTAR PROCESO
DE COBRANZA**

**DESCARTE DE
CONTINGENCIAS DE
TELEVISIÓN**

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

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

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

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

CÓDIGO DE ERROR QUE COMIENZA CON LETRA V

REVISAR

1. Indica al cliente que es necesario conectarse a una video llamada, para revisar el inconveniente que presenta. Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Para poder ayudarle y resolver su inconveniente al instante, puedo enviarle un enlace para conectarnos por videollamada. Así podré ver lo que ocurre en tiempo real y orientarle paso a paso, sin que tenga que esperar

a un técnico en su domicilio. Le voy a enviar un mensaje por WhatsApp desde el SOPORTE TÉCNICO; sólo pediremos acceso a la cámara frontal para revisar el detalle. ¿Le envió el link a su celular u otro integrante de su familia?

CLIENTE ACEPTA VIDEO LLAMADA

a. Guíate por el proceso de Video llamada. Busca la publicación Protocolo Atención Video Llamada-VSIGHT VTR CLARO

b. Debes validar el estado de las siguientes conexiones. Si una de ellas no está bien conectada, solicita al cliente corregir

- Cable HDMI conectado al decodificador y la televisión
- Fuente de poder conectado al decodificador y a la electricidad
- Si la conexión es a través de cable de red (ethernet), este debe estar conectado a la caja de internet

CLIENTE NO ACEPTA VIDEO LLAMADA

a. Solicita al cliente que indique el estado de las siguientes conexiones. Si una de ellas no está bien conectada, solicita al cliente corregir

- Cable HDMI conectado al decodificador y la televisión
- Fuente de poder conectado al decodificador y a la electricidad
- Si la conexión es a través de cable de red (ethernet), este debe estar conectado a la caja de internet

b. Ingresar a BEC y revisar el estado del semáforo APROVISIONAMIENTO DBOX SMART

VERDE -> Continúa al siguiente paso.

ROJO -> Haz clic en el botón REAPROVISIONAR. Una vez presionado, presiona el botón CONSULTA ESTADO

Resultados:

PROCESO FINALIZADO: Se aprovisionaron los paquetes correctamente.

ERROR EN EL PROCESO: Explica al cliente que deberá derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas.

Ingresar la solicitud de servicio:

- TIPO: Televisión
- Área: Inconveniente en servicio
- Subárea: Problema de reproducción
- Descripción: Código de error, pruebas realizadas, información entregada

TEMPERATURA CPU- USO CPU EN VERDE -> Continúa revisando

TEMPERATURA CPU- USO CPU EN ROJO -> Indica 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.

STORAGE Y USO DE CAJA EN VERDE -> Continúa revisando

STORAGE Y USO DE CAJA EN ROJO -> Indica que se debe eliminar algunas aplicaciones para que el funcionamiento del decodificador se reestablezca.

- Para guiar en cómo eliminar aplicaciones, revisa en el botón Configuraciones del Dbox Smart de esta publicación

c. Consulta al cliente qué código le aparece y revisa el procedimiento en Clave

SIN SEÑAL

- **Contexto del error:** Cliente no tiene señal de televisión. No aparece código de error
- **Falla del cliente:** Pantalla en negro, la pantalla dice SIN SEÑAL o la imagen está congelada

1. Indica al cliente que es necesario conectarse a una video llamada, para revisar el inconveniente que presenta. Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Para poder ayudarle y resolver su inconveniente al instante, puedo enviarle un enlace para conectarnos por videollamada. Así podré ver lo que ocurre en tiempo real y orientarle paso a paso, sin que tenga que esperar a un técnico en su domicilio. Le voy a enviar un mensaje por WhatsApp desde el SOPORTE TÉCNICO; sólo pediremos acceso a la cámara frontal para revisar el detalle. ¿Le envió el link a su celular u otro integrante de su familia?"

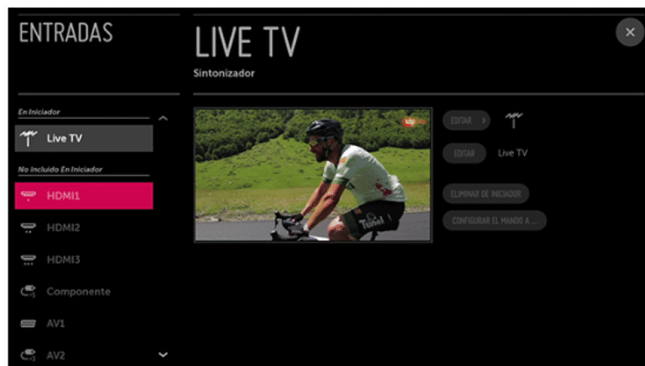


CLIENTE ACEPTA VIDEO LLAMADA

a) Guíate por el proceso de Video llamada. Busca la publicación Protocolo Atención Video Llamada-VSIGHT VTR CLARO

b) Debes validar el estado de las siguientes conexiones. Si una de ellas no está bien conectada, solicita al cliente corregir:

- 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.
- Si las conexiones están correctas verificar que esté seleccionada la entrada HDMI correcta de TV (Input).
- La entrada correcta es HDMI, por lo tanto, se deben probar las opciones 1-2-3 hasta verificar en cuál el cliente ve imagen.



CLIENTE NO ACEPTA VIDEO LLAMADA

a) Solicita al cliente que indique el estado de las siguientes conexiones. Si una de ellas no está bien conectada, solicita al cliente corregir

b) 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.

c) Si las conexiones están correctas verificar que esté seleccionada la entrada HDMI correcta de TV (Input).

La entrada correcta es HDMI, por lo tanto, se deben probar las opciones 1-2-3 hasta verificar en cuál el cliente ve imagen.

1. Solicita al cliente presionar 2 veces seguida el botón TIVO y valida si retoma servicio, de lo contrario continúa revisando

2. Si no funciona, realizar Reboot al d-box con problema. Ingresar a BEC y seleccionar REBOOT en el decodificador que presenta el inconveniente.

Esta acción hará un reinicio remoto del decodificador (apagar y encender), y debería tardar en promedio 1 minuto y 30 segundos. Se debe esperar en línea.

- Debes confirmar con el cliente si la caja se está reiniciando, si no es así, solicitar al cliente desenchufar y volver a enchufar el decodificador.
- Confirma con el cliente si tiene señal de televisión. Si no tiene, continuar la revisión

En caso de que siga sin poder reproducir contenido, si el cliente es HFC, Valida si en PRODUCTOS INSTALADOS aparece el botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA en VERDE

Si es así, realiza un cambio de tecnología, revisando la publicación Cambio de Tecnología a Fibra Óptica.

Si no tiene el botón habilitado o es cliente FIBRA, ingresa una reparación técnica

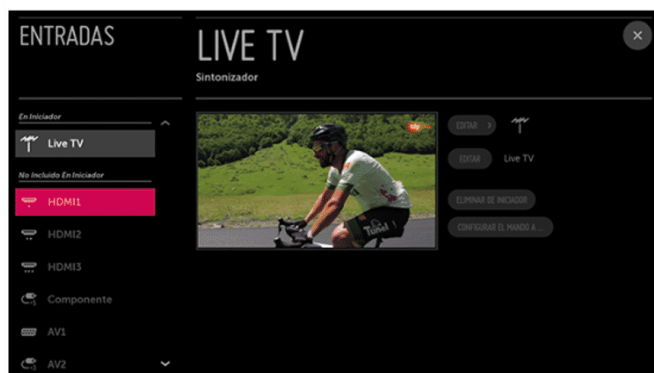
- TIPO: Televisión.
- ÁREA: Reparación Técnica.
- SUBAREA: Sin Señal.
- DESCRIPCIÓN: Código de error, pruebas realizadas, información entregada.



Dbox Smart

Estado Set Top box ● Sin conexión a la Red

Marca - Modelo	Evolution - eSTREAMMK2G2
Nº de Serie	E22MGR221817870
MAC Address	1835D1802243
Tipo	dBoxIPTV_CPE
Tecnología	IP TV
Reboot	Reboot
Reset Pin	Reset Pin
Intentar refresh antes de intentar reset	Refresh



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC



Detallar como atender a clientes que manifiesten estar sin internet

ALCANCE

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Este procedimiento aplica para ejecutivos de Call Center Voz, No Voz (Canales digitales) y Sucursales

- Aplica para el titular o un usuario del servicio

ALCANCE

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- En sucursales, para poder dar soporte ante inconvenientes de internet, confirma que se encuentre alguien en el domicilio para hacer pruebas. De lo contrario, informa que nos puede contactar cuando esté en su domicilio para poder realizar pruebas con su servicio.
- Si el cliente solicita compensación busca el procedimiento DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIO. [VTR-CLARO](#)
- Si solucionas el inconveniente del cliente, igualmente debes validar si tiene factibilidad a cambiarse a fibra y ofrecerla.

REVISIONES OBLIGATORIAS

CONFIRMA EL INCONVENIENTE DEL CLIENTE

1. Confirma con el cliente que el impacto a su servicio sea pérdida total. Apóyate con las siguientes preguntas si el cliente no es específico en la descripción de su problema.

- Si el “síntoma” es lentitud, intermitencia, revisa el procedimiento **INTERNET DEGRADADO**.

PREGUNTA

OBJETIVO DE LA PREGUNTA

PROCEDIMIENTO

¿Podría confirmarme si ningún dispositivo tiene conexión o si ocurre solo en uno?	Verificar si la falla afecta toda la red o un solo equipo.	Sin internet
¿Está conectado por Wi-Fi o por cable (Ethernet)?	Identificar si la causa es de red o de conexión local.	Sin internet
¿Las páginas cargan lento?	Diferenciar sin servicio de lentitud o congestión.	Internet degradado
¿La conexión se corta y vuelve sola?	Detectar intermitencia o baja potencia de señal.	Internet degradado
¿Desde cuándo presenta el inconveniente?	Conocer duración del evento (momentáneo o persistente).	Internet degradado
¿Ha notado si ocurre en ciertos horarios o todo el día?	Detectar congestión de red o sobreuso del canal WIFI	Internet degradado
¿El módem está conectado directamente a la corriente o a una zapatilla?	Descartar fluctuaciones eléctricas.	Internet degradado
¿Ha cambiado de lugar el módem o instalado un repetidor recientemente?	Revisar posibles interferencias nuevas.	Extensor instalado

DESCARTA UNA FALLA MASIVA —

1. Revisa en Workspace si el servicio del cliente está asociado a una falla masiva. Podrás ver el número de FEN y la hora probable de solución

IMPORTANTE: Recuerda que igualmente puedes ver la falla masiva en BEC.

Mes, fecha y hora
de solución

Falla Masiva:

5396771#Octubre 14 01:24

N° de FEN

ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO —

1. Revisa que el servicio esté activo; con el servicio suspendido, no podemos entregar soporte. Busca la publicación ESTADO DEL SERVICIO [VTR](#) - [CLARO](#)

2. Si el servicio está activo, ingresa a la cuenta de facturación y selecciona las “Alertas de crédito” para identificar si pasó por el proceso de cobranza dentro de las últimas 72 horas.

- **a) No** pasó por un **proceso de cobranza** en las últimas 72 horas:
 - Continuar con las revisiones.
- **b) Si** pasó por un **proceso de cobranza** en las últimas 72 horas:
 - Solicitar al cliente hacer reset eléctrico. El encendido de la caja de internet tomará cerca de 5 minutos.
 - Validar con cliente si el inconveniente fue resuelto. Si es así, finaliza la atención; de lo contrario, continúa con las revisiones

The screenshot shows a web application interface for managing customer alerts. The top navigation bar includes tabs for 'Más información', 'Resumen del cliente', 'Saldo total', 'Jerarquía de cuentas', 'Fallas masivas', 'Contactos', 'Perfiles', 'Actividades', 'Solicitudes de servicio', and 'Pedidos'. The main content area is divided into a sidebar and a main table. The sidebar has a section 'Siguiendo mejor Acción' with a search bar and a list of actions. The main table is titled 'Alertas de crédito' and has columns: Prioridad, Estado, Subestado, Importe debido, Tipo de acción, Fecha de apertura, and Comentarios. Two rows are highlighted with red boxes: one for 'Salio de Cobranza' and another for 'Entro en Cobranza'.

Prioridad	Estado	Subestado	Importe debido	Tipo de acción	Fecha de apertura	Comentarios
4-BAJO	Cerrado	Salio de Cobranza	\$0	Salio de Cobranza	12/08/2020 16:00:00	Salio de Cobranza
4-BAJO	Cerrado	Entro en Cobranza	\$29.990	Entro en Cobranza	07/08/2020 16:00:00	Entro en Cobranza

REALIZAR RESET ELÉCTRICO

Indica al cliente que es necesario desenchufar la caja de internet y volver a enchufarla. Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Necesitamos realizar un reset eléctrico de su ONT para restablecer la conexión con la red y asegurar que el equipo cargue nuevamente todos sus parámetros. Esto nos permite descartar errores temporales y garantizar que el servicio funcione de manera estable."

Una vez que el servicio de internet se reestablezca en el domicilio (luces de la caja internet encendida) valida con el cliente si puede navegar.

En caso que no pueda, continúa revisando.

REVISAR EL TIPO DE TECNOLOGÍA DEL DOMICILIO

Ver el tipo de tecnología y según eso, pincha el botón que corresponda

 DATOS DEL CLIENTE 	RUT	Nombre MAGALY	Id Cliente 1-23CZX-	Tipo de Red HFC
	Id Vivienda 1516524	Dirección AV LAS TORRES	Comuna QUILICURA - QUIL	
	Nodo 049-004	Email	Teléfono No Disponible	

Dificultad de servicio detectada

SIN INTERNET: FIBRA

IDENTIFICA EL EQUIPO Y MODELO DE LA CAJA DE INTERNET EN BEC

Revisa la marca/modelo del equipo en BEC. Puedes encontrar los siguientes equipos y la plataforma de monitoreo con el que debes apoyarte:



2P Fibra Hogar mas TV Inicia 0425F

Pasos Internet

Estado ONT

online

Estado de Red



Compatibilidad de red ONT con Velocidad Contratada



EQUIPOS —

EQUIPO	MARCA	MODELO	EXTENSOR COMPATIBLE	GATEWAY	IMÁGENES	PLATAFORMA DE MONITOREO	
ONT	ZTE	F6600P	ZTE H3601P	No aplica	CLICK AQUÍ	SCP-	Si no aparece información, revisar WEB UI
			EVOLUTION EVO6022AP				
		F6640P	ZTE H3601P				
	HUAWEI	HG8145X6-13	HUAWEI K562E-10			Smart Wifi Huawei	
		HG8145X6					
		HG8245W5					
	NOKIA	G240WG	SERCOMM RP362M	SERCOMM IP3442M			-
		G-2425G-B					-
	SERCOMM	FG1100R				Smartwifi Portal (Assia)	

1. Averigua con el cliente si el inconveniente es en uno o en todos sus dispositivos. Apóyate con las siguientes preguntas:

- “¿Podría confirmar si el Internet no funciona en todos los dispositivos de su hogar o solo en uno de ellos?”
- “Por ejemplo, ¿le falla en el celular, el notebook y la televisión, o solo en alguno?”

- “¿Podría probar abrir una página o aplicación en otro equipo, como su celular o computador?”
- “¿Y en ese otro equipo, también le aparece sin conexión o sí le funciona?”

WIFI

Revisa que los dispositivos del cliente estén conectados, en la correspondiente plataforma de monitoreo, según el modelo de ONT.

Modelo ZTE

IMPORTANTE MODELO ZTE: Si no aparece datos en SCP, debes revisar en WEB UI

SCP —

1. Ingresa a [SCP](#). Una vez que ingresaste, copia la MAC de la ONT desde BEC. Este dato es para ingresarlo en el home de SCP, pero sólo los últimos 8 caracteres. ([VER IMAGEN](#))
2. Iniciar sesión con las credenciales en la página [Consultor de IP](#).
3. Pegar MAC de la ONT en el cuadro indicado y dar clic en “Consultar”. ([VER IMAGEN](#))

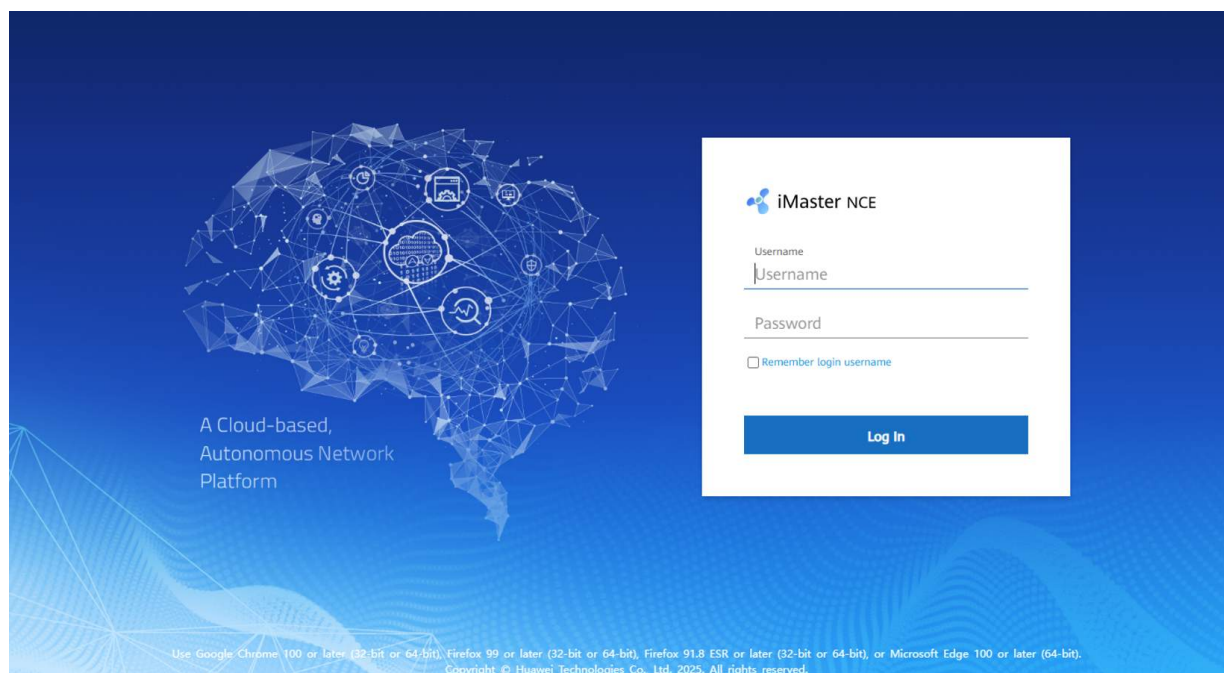
WEBUI —

1. Copiar código MAC de ONT en BEC. ([ver imagen](#))
2. Iniciar sesión con las credenciales en la página [Consultor de IP](#).
3. Pegar MAC de la ONT en el cuadro indicado y dar clic en “Consultar”. ([ver imagen](#))
4. Iniciar sesión en la página de ZTE ocupando las siguientes credenciales ([ver imagen](#))

5. Confirma que los dispositivos del cliente aparezcan conectados ([ver imagen](#))

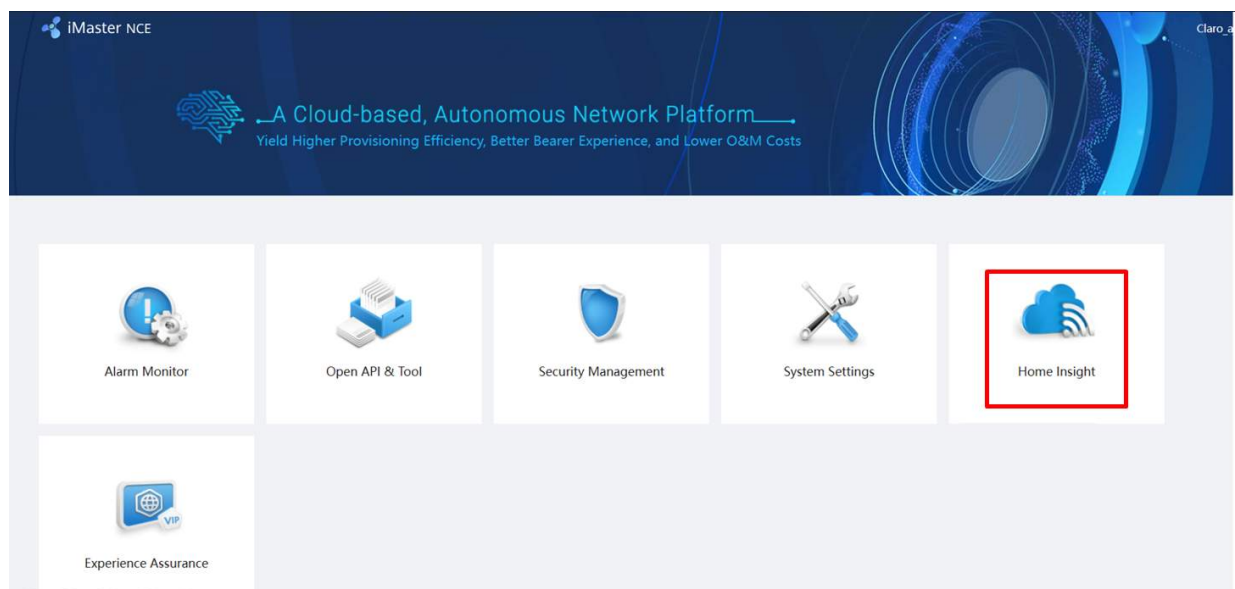
Modelo Huawei

PASO 1



1. Ingresa con tus credenciales a [Smart Wifi Huawei](#):

PASO 2



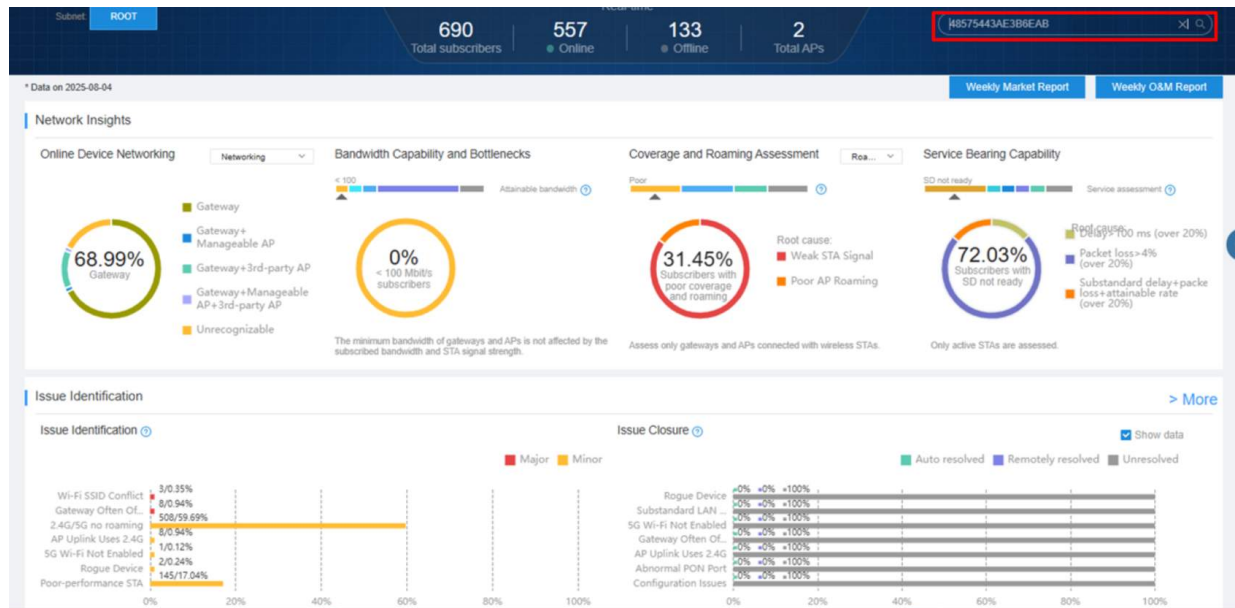
2. Ingresa a HOME INSIGHT

PASO 3

Información básica	
Marca - Modelo ONT	HUAWEI-HG8145X6-13
Mac ONT	HWTC24C3B5B4
Tipo Equipo ONT	ONT
Tecnología ONT	GPON 1.0
Marca - Modelo GATEWAY	
Serial Number GATEWAY	
TocpeName	HUAWEI-HG8145X6-13-GPON 1.0
IP de Gestión	10.247.49.239

3. Para revisar el estado de la ONT de un cliente en particular, ingresa a BEC y copia el número de MAC ONT

PASO 4



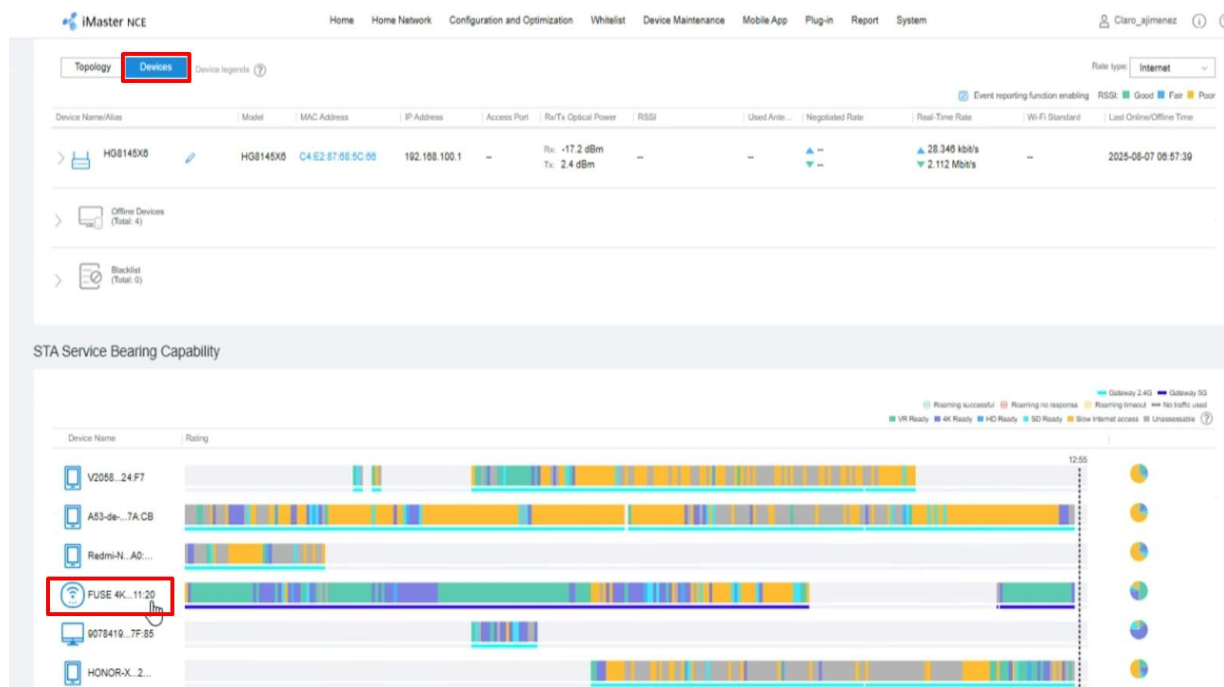
4. Luego, en Smart Wifi Huawei, ingresa en el buscador el número 48575443 y copiar los últimos 8 caracteres, es decir, 4857544324C3B5B4, para ingresar haz clic en la lupa

PASO 5



5. Ingresa a la pestaña KPI VIEWS

PASO 6



6. Posiciónate en la pestaña DEVICES, luego DEVICES NAME, para revisar los equipos conectados a la ONT

Modelo Sercomm

PASO 1

PASO 2

DISPOSITIVOS NO
CONECTADOS

DISPOSITIVOS
CONECTADOS

1. Copiar la MAC del Modem desde BEC e ingresa el dato en [SMART WIFI PORTAL](#). Utiliza tus credenciales de red para ingresar.

Información básica

Marca - Modelo

ARRIS-TG2482A

Administración WIFI

10.145.68.82

Mac CableModem

F863D9B35469

Mac MTA

F863D9B3546A

PASO 1

PASO 2

DISPOSITIVOS NO
CONECTADOS

DISPOSITIVOS
CONECTADOS

2. Ingresa a la pestaña **“Dispositivos”**, filtra en “Todos”(1) e identificar los dispositivos conectados que aparecen en la columna **“Estado”** (2). De estos, pregunta al cliente cuál es el que presenta inconvenientes

Xperience

Habilitar logs
Spanish
Bienvenido test user1 for ALL ISP's
Salir

400D10EE9EAB

Resumen
Dispositivos
Análisis de línea
Wi-Fi

Id de Línea 40:0D:10:EE:9E:AB
Conectado
La última subida de datos fue hace 3 minutos

Filtro
Estado
Conectados
Desconectados
Todos
Ver expandido
Ver topología
Acción

Tipo	Nombre	Interfaz	SSID	RSSI	Estado	Velocidad max. ...
COMMSCOPE TG2492LG-NA (...EE9E:AB)					Conectado	
Android	ANDROND (...71:30:51)	5GHz	VTR-6300019	N/A	Conectado	hace 4 días
ESP_83F1FC (...83:F1:FC)	2.4GHz	VTR-6300019	-65	Conectado		
ESP_C9B936 (...C9:B9:36)	2.4GHz	VTR-6300019	N/A	En pausa	hace 93 minutos	
UNKNOWN (A1:32:1F) (...A1:32:1F)	2.4GHz	VTR-6300019	N/A	hace 94 minutos		
IPHONE-DE-VANIA (...7D:67:A7)	2.4GHz	VTR-6300019	N/A			
Sercomm RP362M-L (...FC000327)	5GHz	VTR-6300019	-55	Conectado	390.5 Mbps	
Sercomm RP362M-L (...FC000419)	5GHz	VTR-6300019	-54	Conectado	406.93 Mbps	
ESP_47C430 (...47:C4:30)	2.4GHz	VTR-6300019	-53	Conectado	28.8 Mbps	
ESP_D8AD39 (...D8:AD:39)	2.4GHz	VTR-6300019	-59	Conectado	22.68 Mbps	
ESP_FAS115 (...FA:51:15)	2.4GHz	VTR-6300019	-56	Conectado	25.05 Mbps	
GALAXY-J4 (...D0:E3:0D)	2.4GHz	VTR-6300019	N/A	hace 93 minutos	59.96 Mbps	
Y-TAB-A-DE-BEATRIZ (...A9:A7:C0)	2.4GHz	VTR-6300019	N/A	hace 93 minutos	49.58 Mbps	

! PAUSA→ Significa que está con control parental de la App de VTR WIFI PRO, y que para debe ingresar a la APP de VTR WIFI PRO y desactivar restricción.

PASO 1

PASO 2

DISPOSITIVOS NO
CONECTADOS

DISPOSITIVOS
CONECTADOS

Si no aparecen dispositivos conectados, realiza las siguientes validaciones:

a) Según la plataforma de monitoreo, revisa a que red wifi (SSID) está conectado

WEB UI: Ruta: Local network -> WLAN -> WLAN SSID CONFIGURATION

Huawei: Ruta: Home -> Suscriber list -> 360 Degres subscriber view -> Wifi Settings

SMART WIFI PORTAL

1. En la sección “Interfaces del AP”, posicónate en el módem y revisa que el cliente esté conectado a las redes wifi correctas. Si no lo está, indicar las redes a las que debe conectarse.

b) Consulta al cliente a qué red wifi está conectado.

c) Valida con el cliente si el servicio se reestableció.

Soluciona: Finaliza la atención.

Sin solución:

Ingresa una reparación a terreno:

ACTIVO : Seleccionar internet

TIPO : INTERNET FTTH

AREA : REPARACIÓN TÉCNICA

SUBÁREA : PROB. COBERTURA/ CONECTIV. WIFI
COMENTARIO: ONT online, no navega.

PASO 1	PASO 2	DISPOSITIVOS NO CONECTADOS	DISPOSITIVOS CONECTADOS
a) Confirma con el cliente si ocupa VPN. (Si desconoce el término, probablemente no la usa). Si la usa, pide desconectar la VPN y deshabilitar el proxy. b) Valida con el cliente si el servicio se restableció. En caso contrario, continúa revisando. c) Consultar con el cliente si tiene configurada la IP. d) Valida con el cliente si el servicio se restableció. Soluciona: Finaliza la atención. Sin solución: Ingresa una reparación a terreno: ACTIVO : Seleccionar internet TIPO : INTERNET FTTH AREA : REPARACIÓN TÉCNICA SUBÁREA : PROB. COBERTURA/ CONECTIV. WIFI COMENTARIO: ONT online, o navega.			

INTERNET DEGRADADO

REVISAR POTENCIA ÓPTICA

1. Según la plataforma de monitoreo de la ONT, revisas el parámetro de POTENCIA ÓPTICA.

SCP

En la pantalla inicial, luego de haber ingresado la serie del equipo, posiciona el curso en la ont y revisa el parámetro WAN ÓPTICAL POWER

MENOR O IGUAL A -25 -> Informa al cliente que el inconveniente se debe solucionar con un técnico en terreno.

- Ingresa la solicitud de servicio:
- TIPO: Internet
- ÁREA: Reparación técnica.
- SUBÁREA: Niveles fuera de rango

MAYOR A -25: Continúa revisando

SMART WIFI HUAWEI

Ingresa a Smart WIFI y haz clic en KPI VIEW

Luego, en TOPOLOGY, posíciónate en el equipo del cliente y revisa el campo RX POWER

MENOR O IGUAL A -25 -> Informa al cliente que el inconveniente se debe solucionar con un técnico en terreno.

- Ingresa la solicitud de servicio:
- TIPO: Internet
- ÁREA: Reparación técnica.
- SUBÁREA: Niveles fuera de rango

MAYOR A -25: Continúa revisando

REVISAR ESTADO DOMICILIO (SÓLO PARA HFC)

1. Revisa el color del semáforo ESTADO DOMICILIO en BEC (SÓLO APLICA PARA CLIENTES CON RED HFC)

Pasos Internet

Marca - Modelo

ARRIS-TG2492LG

Enviar

Estado del CM

No Disponible

Enviar

Estado de Red



Enviar

Estado Domicilio



Enviar

Compatibilidad CM con Velocidad Contratada



Enviar



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



Completa la lección, antes de continuar.

DESAFÍO TERMINADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
10!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR