

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 24 - Digital

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 18 DE NOVIEMBRE AL 01 DE DICIEMBRE



ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO



INCONVENIENTES INTERNET RED FTTH



ACTIVIDAD



SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES D-BOX SMART



MODIFICACIÓN DE DATOS





DESAFÍO TERMINADO

ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO



PROCEDIMIENTO

ALCANCE

DEBES SABER

- Esta atención se puede dar al Titular o tercero con poder notarial.
- **IMPORTANTE:**

- o Ante **solicitudes de cambio de tecnología**, es decir, cliente con servicios HFC que quieren optar por servicios de fibra óptica (FTTH), debes informar que no hay factibilidad por el momento.

Apóyate con el siguiente script:

- o *"XXX la dirección que me indicas no es factible para fibra óptica por el momento. Te estaremos informando oportunamente cuando sea factible en el futuro"*

ALCANCE

DEBES SABER

- Ejecutivos de Call Center primera línea **NO DEBEN REALIZAR ACTUALIZACIONES DE PROMOCIÓN, NI TAMPOCO OFRECERLAS DE MANERA PROACTIVA**
- **La actualización de promoción a los planes STREAM estarán disponible desde el 03 abril 2024**
- Solo la plataforma de **NIVEL 2 COMERCIAL realiza actualizaciones de promoción**
- Si cliente indica que quiere **realizar cambio de plan y tiene casilla de correo VTR.net**, debes informar que ésta se pierde, apóyate con el siguiente script:
"XXXX al momento de realizar la actualización de plan, si tienes una casilla de correos VTR.net esta dejará de estar disponible ya que la nueva oferta no incluye este beneficio"

GESTIÓN

El siguiente paso a paso te ayudará a abordar a los clientes que se contactan con nosotros por los siguientes motivos:

CASO 1: CLIENTE SOLICITA EXPLÍCITAMENTE CAMBIAR SU PLAN —

Revisar que la **boleto no esté vencida** (cuenta al día). En caso de que tenga la boleta vencida, indicar que no es posible generar un cambio de plan y que vuelva a llamar cuando su boleta esté regularizada.

1. Consultar al cliente **el motivo por el que necesita actualizar su plan:**

- a. Si el cliente indica que busca rebajar el monto de su boleta actual debes ofrecer:
 - i. **Primero eliminar el o los SVA de su cuenta** y después **eliminar Canales Premium**, si el cliente acepta, puedes apoyarte con la publicación [PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS \(RETENCIÓN/DESCONEXIÓN/ANULACIÓN\)](#).
 - Para eliminar SVA, revisa el acordeón de GESTIÓN en el botón de Servicios adicionales (SVA) para primera línea y para CANALES PREMIUM apóyate con la publicación [RETENCIÓN Y DESCONEXIÓN DE CANALES](#).
 - ii. Si el cliente no quiere eliminar o no tiene Activos Sva y/o Canales Premium, ir al punto 2.

2. Consultar al cliente cuál es el plan en el que está interesado para realizar el cambio, una vez confirmado, informar que será derivado para que su solicitud sea gestionada por un especialista

- Si la actualización de promoción que solicita el cliente **conlleva a la desconexión de algún servicio principal**, debes derivar a la plataforma de retención de forma asistida según la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#)
- Si la actualización de promoción que solicita el cliente **NO conlleva la desconexión de algún servicio principal**, debes derivar a la plataforma de NIVEL 2 COMERCIAL de forma asistida según la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#)

a) Si NIVEL 2 COMERCIAL tarda más de 30 segundos en atender al cliente, debes indicar que puede solicitar la actualización de promoción también a través de SUCURSAL VIRTUAL.

b) Si el cliente por algún motivo no pudo realizar la actualización de plan por sucursal virtual, transfiere de forma asistida a la plataforma de **NIVEL 2 COMERCIAL** nuevamente.

c) Si NIVEL 2 COMERCIAL no pudo contactarse con el cliente después de 30 segundos, debes asesorar al cliente nuevamente en cómo realizar el cambio de plan en su Sucursal Virtual.

CASO 2: CLIENTE INDICA QUE DESEA BAJAR COSTOS DE SU BOLETA

El rol del ejecutivo de primera línea es, para estos casos, asesorar al cliente a eliminar SVA y/o Canales Premium para reducir costos y NO OFRECER CAMBIOS DE PLAN.

1. Revisar si el cliente tiene Canales Premium y/o SVA para eliminar. Ingresa a la cuenta de servicios del cliente y revisar en la sección de **PRODUCTOS INSTALADOS**.
2. Si cliente **tiene SVA y/o canales premium activos en su plan**, indicar al cliente que la única forma para bajar el precio de su plan es eliminando SVA y/o Canales Premium que tenga activos en su plan.
 - a) Si cliente **acepta eliminar** SVA y/o canales premium, puedes apoyarte con la publicación [PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS \(RETENCIÓN/DESCONEXIÓN/ANULACIÓN\)](#). Para eliminar SVA, revisa el acordeón de GESTIÓN en el botón de Servicios adicionales (SVA) para primera línea y para CANALES PREMIUM transfiere a la plataforma de retención Canales premium. Para No Voz, es el ejecutivo quien debe desconectar y/o retener ofreciendo al cliente las herramientas disponibles según el procedimiento [RETENCIÓN Y DESCONECCIÓN DE CANALES PREMIUM](#)
 - b) Si el cliente **no tiene canales Premium o SVA** activos en su cuenta, ir al punto 3.
 - c) Si el cliente indica **conocer planes más convenientes e insiste en bajar** aún más el valor de su boleta, debes continuar con el punto 3.
3. Consultar al cliente **cuál es el plan en el que está interesado** para realizar el cambio, una vez confirmado, informar que será derivado para que su solicitud sea gestionada por un especialista
 - a) Si la actualización de promoción que solicita el cliente **conlleva a la desconexión** de algún servicio principal, debes derivar a la plataforma de Retención de forma asistida según la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#)
 - b) Si la actualización de promoción que solicita el cliente **NO conlleva la desconexión** de algún servicio principal, debes derivar a la plataforma de NIVEL 2 COMERCIAL de forma asistida según la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#)

Apóyate con el siguiente script:

"XXXX las únicas opciones para rebajar valores es eliminar SVA y/o canales Premium, sin embargo, te voy a transferir con un equipo especialista para revisar tu caso."

Productos Instalados			
Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh 1 - 5 de 7			
Fecha de instalación▲▼	Vigente desde	Producto	Estado
○ 13/12/2021	13/12/2021	Descuento Multi Servicio	Activo
○ 09/11/2017	09/11/2017	Equipo	Activo
▶ 13/12/2021	13/12/2021	Television	Activo
▶ 09/11/2017	09/11/2017	Banda Ancha	Activo
○ 17/03/2022	17/03/2022	Triple Pack Finix 0322i	Activo

CASO 3: CLIENTE SOLICITA MEJORAR SU PLAN / UPGRADE DE SERVICIOS

En estos casos, que el cliente explícitamente dice que quiere mejorar su plan, lo que debes hacer es asesorar al cliente a elegir el mejor plan apuntando a mejorar sus servicios.

Revisar que la boleta **no esté vencida** (cuenta al día), para ayudar al cliente a regularizar su cuenta puedes apoyarte con la publicación [PAGO DE CUENTA VENCIDA](#)

1. Revisar en la cuenta de servicios del cliente, el **plan actual que tiene activo**.
2. **Asesorar al cliente de los planes que tiene disponibles** según lo que desee mejorar, puedes revisar el [PLAN COMERCIAL](#).
3. Una vez que el cliente **haya quedado claro del plan que va a tomar**, debes **transferir de forma asistida a NIVEL 2 COMERCIAL**, puedes revisar la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#)

Productos Instalados



1 - 5 de 5



Modificar

Desconectar

Reanudar

Actualizar promoción

Reset / Refresh



Fecha de instalación▲▼	Vigente desde	Producto	Estado
▼ 12/12/2014	12/12/2014	Banda Ancha	Activo
▶ 06/04/2021	06/04/2021	Extensor Wifi	Activo
○ 28/02/2022	28/02/2022	500 Mega Residencial	Activo
○ 19/04/2022	19/04/2022	Internet Finix 0422	Activo
○ 12/12/2014	12/12/2014	Equipo	Activo

« « » »



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTES INTERNET RED FTTH



PASO 1 Y 5

ALCANCE Y OBJETIVO

- Esta atención se puede dar a Titular o usuario
- Atender casos donde el cliente indique presentar inconvenientes relacionados con su servicio de internet. (Ej: sin servicio, sin conectividad, sin wifi, no puede navegar, intermitencia, etc)

DEBES SABER

ALCANCE Y OBJETIVO

DEBES SABER

- 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.
- En caso de cambio clave wifi, revisa la publicación [CLAVE WIFI](#)
- Si corresponde ingresar Solicitud de Servicio para Visita técnica, previamente se debe volver a revisar si existe FEN en BEC, para corroborar que el cliente no está con Falla Masiva. Si tiene FEN, se debe informar según paso 3. FALLA MASIVA/SIX.

IMPORTANTE

No se debe indicar al cliente presionar el botón reset del gateway, ya que pierde la configuración y requiere de visita técnica para solución.

ANALIZA

Revisar si el cliente nos ha contactado y/o ha tenido una visita técnica por motivo Internet en los últimos 7 días:

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 "Internet" 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" y "Tipo" Internet.

3. Si el cliente registra contactos y/o visitas técnicas de internet en los últimos 7 días, debe ser atendido como un caso reiterado. Revisa el apartado de “Reiterados” para su atención.

- Si el cliente no es un caso Reiterado, es decir, no tiene contactos ni visitas técnicas de internet en los últimos 7 días, debes continuar con el procedimiento a continuación.

PASO 1

REVISAR TIPO DE RED

1. Ir a la cuenta de SERVICIO, en “Productos instalados” seleccionar **“EQUIPO”**.

2. En sección **“ATRIBUTOS”**, revisar qué CPE Type indica Andes.

- **MTA:** Corresponde a servicio de HFC. Debes continuar la atención con el procedimiento INCONVENIENTES INTERNET - 7 PASOS
- **ONT:** Corresponde a servicio de FTTH. Continuar con paso 2. Revisiones básicas.

Atributos Fallas masivas Consulta Saldo Prepago Consulta Detalle Tráfico Prepago

Atributos

Nombre de atributo Tipo de datos Valor

CPE Technology	Texto	D 3.0
CPE Type	Texto	MTA
Routing Mode	Texto	NAT
Tipo Wifi	Texto	2

Atributos Fallas masivas Consulta Saldo Prepago Consulta Detalle Tráfico Prepago

Atributos

Nombre de atributo Tipo de datos Valor

CPE Technology	Texto	GPON 1.0
CPE Type	Texto	ONT
Routing Mode	Texto	NAT
Tipo Wifi	Texto	2

PASO 5

ESTADO DEL DOMICILIO (GATEWAY)

- 5.1.** Copiar el número de **serie del Gateway** en BEC para usarlo en Smart Wifi Portal.
 - 5.2.** Ingresar a Smart WiFi Portal con las **credenciales usuario y clave de red**.
 - 5.3.** Copiar el serial **number del Gateway** en Búsqueda en línea y presionar la tecla Enter para buscar información.
 - 5.4.** Para revisar el estado del Domicilio se debe revisar el **estado del AP Principal**.
- a)** En la opción **Resumen**, mirar el estado del AP Principal (del Gateway).
- Si en Smart WiFi Portal el estado del Gateway se encuentra en Verde/Conectado continuar al Paso 6: Velocidad.
 - Si el estado aparece en Rojo/Desconectado continua con la revisión del Gateway en paso 5.5.

5.5 Confirmar con cliente si el **Led Power del Gateway está encendido o apagado.**

LED POWER APAGADO

1. Se debe solicitar al cliente validar conexión de la Gateway a la red eléctrica. En caso que las conexiones estén correctas:
2. Revisar dispositivo en Smart wifi portal presionando el TIEMPO REAL y revisar color de conexión del Gateway:

Si es color VERDE y continúa con inconvenientes continuar con el Paso 6: Velocidad.

Si es color ROJO: Ingresar una Solicitud de Servicio

- ACTIVO: Seleccionar Internet
- TIPO: INTERNET FTTH
- ÁREA: REPARACIÓN TÉCNICA
- SUBÁREA: GATEWAY NO ENCIENDE
- Puedes apoyarte con la publicación [INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO CON REPARACIÓN TÉCNICA](#)

LED POWER ENCENDIDO

1. Validar color del **led power del gateway:**

LUZ VERDE

- Actualizar (F5) Smart wifi portal presionando el botón TIEMPO REAL y revisar color de conexión del Gateway:
- Solicitar al cliente que realice reset eléctrico (desconectar y volver a conectar a la electricidad el módem).
- "Sr(a) XXX, le pido por favor desenchufar el modem de la electricidad y luego volver a conectarlo".
- Se debe esperar máximo 3 minutos la respuesta del CM post reset eléctrico.
- Actualizar información de Smart wifi portal nuevamente presionando el botón TIEMPO REAL y revisar color de conexión del Gateway:

Si es color VERDE y continúa con inconvenientes continuar con el Paso 6: Velocidad.

Si es color ROJO: Ingresar una Solicitud de Servicio

- ACTIVO: Seleccionar Internet
- TIPO: INTERNET FTTH
- ÁREA: REPARACIÓN TÉCNICA
- SUBÁREA: GATEWAY OFFLINE

- Incluir siempre en la observación: "@FTTH" "@GATEWAYNOENCIENDE"

Puedes apoyarte con la publicación [INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO CON REPARACIÓN TÉCNICA](#)

LUZ ROJA

a) Solicitar al cliente **revisar conexiones de Cable de red** Ethernet entre los dos equipos (ONT y Gateway).

- En caso de cliente tener en su domicilio la ONT Nokia G-120G-E confirmar que el cable de red se encuentre conectado en LAN1 (los demás puertos no están habilitados).
- Para clientes con ONT Nokia (Modelo G-241W-A) preguntar adicionalmente si presiono el botón Reset del Gateway

b) Si al cargar en Smart Wifi Portal el estado cambia a VERDE debes verificar con el cliente si el inconveniente se ha solucionado.

- **i** -Solicitar al cliente que realice reset eléctrico (desconectar y volver a conectar a la electricidad el módem).
 - *"Sr(a) XXX, le pido por favor desenchufar el modem de la electricidad y luego volver a conectarlo".*
 - Se debe esperar máximo 3 minutos la respuesta del CM post reset eléctrico.
- **ii** - Actualizar información de Smart wifi portal nuevamente presionando el botón y revisar color de conexión del Gateway:
- Si **es color VERDE** y continúa con inconvenientes continuar con el Paso 6: Velocidad.

c) Si al cargar en **Smart Wifi Portal continua en ROJO** el estado deberás derivar a terreno con una solicitud de servicio.

- ACTIVO: Seleccionar Internet
- TIPO: INTERNET FTTH
- ÁREA: REPARACIÓN TÉCNICA
- SUBÁREA: GATEWAY OFFLINE
- Incluir siempre en la observación: "@FTTH" "**GATEWAYNOENCIENDE**"

Puedes apoyarte con la publicación [INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO CON REPARACIÓN TÉCNICA](#)

CLIENTE PRESIONÓ BOTÓN RESET DEL GATEWAY

Si se ejecutó esta acción, indicar que eso no se debe realizar ya que el equipo pierde la configuración y solo un técnico en terreno puede solucionarlo.

Luego, agendar visita a terreno Ingresar Solicitud de Servicio de reparación:

- ACTIVO: Seleccionar Internet
- TIPO: INTERNET FTTH
- ÁREA: REPARACIÓN TÉCNICA
- SUBÁREA: GATEWAY OFFLINE
- Incluir siempre en la observación: "@FTTH" + "#RESETGATEWAY" + INFORMACIÓN DEL CASO

Puedes apoyarte con la publicación [INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO CON REPARACIÓN TÉCNICA](#)



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



Completa la lección, antes de continuar.

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Según lo indicado en el procedimiento de inconvenientes internet FTTH, NO se debe indicar al cliente presionar el botón reset del gateway, ya que pierde la configuración y requiere de visita técnica para solución

☐

Falso

☐

Verdadero

SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES D-BOX SMART



CONTEXTO

La gestión de inconvenientes con el d-BOX Smart corresponde a una serie de pruebas y revisiones las cuales ayudaran a realizar un diagnóstico exhaustivo del caso. En esta edición del desafío conoceremos algunos errores que el cliente puede presentar

DEBES SABER

- La red **FTTH** sólo es **compatible con DBOX SMART**
- La red **HFC** es compatible con **Dbox Smart y con otros modelos de Dbox**, por ejemplo HD, PRO, SD, entre otros.
- Si generas una **vista técnica** debes Indicar al cliente que los trabajos en su domicilio pueden demorar **hasta 1 hora y media si tiene red HFC y hasta 3 horas si tiene red FTTH**, si no sabes cómo ver el tipo de red del cliente puedes revisar [VER TIPO DE RED FTTH O HFC](#)
- Recuerda que el **Dbox Smart funciona a través de internet** y sólo conectado a internet hogar VTR (NO ES COMPATIBLE CON OTRAS COMPAÑÍAS)
- Esta atención se puede dar a **Titular o usuario**, con excepción de la entrega del **PIN Compras/Parental y saldo VTR+ (VOD) que se debe dar solo al titular de la cuenta.**
- Por defecto el **Pin del d-BOX SMART es 9999.**
- Si el **cliente no se encuentra en su domicilio**, se debe indicar que llame cuando lo esté, ya que es necesario hacer pruebas con su equipo.
- **Contenido lineal:** Programación de televisión en vivo.
- **Contenido no lineal:** Programación de VTR+ o Replay.

IMPORTANTE

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

ERRORES D-BOX SMART

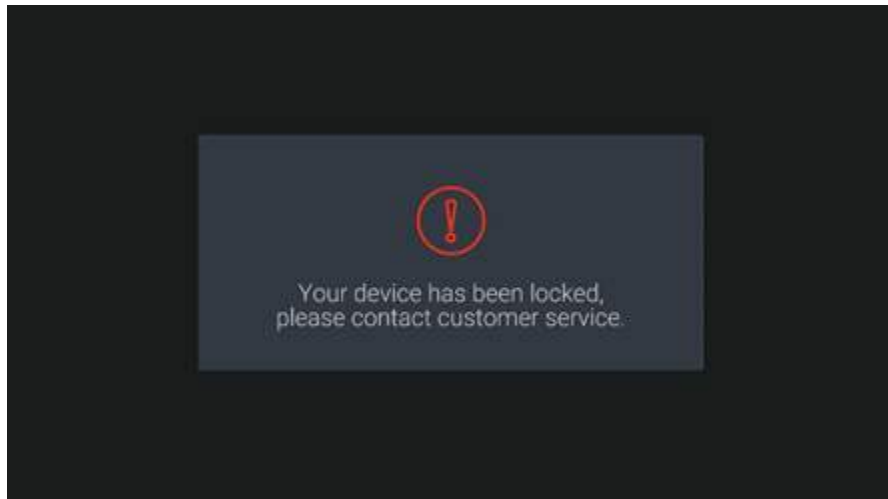
IMPORTANTE

Todos los errores se deben informar con el **símbolo #**.

MENSAJE PANTALLA BLOQUEADA

Cliente llama porque que alguno de sus decodificadores aparece mensaje pantalla bloqueada

- Revisa la publicación [MENSAJE DE BLOQUEO DBOX SMART](#)



V227 - CONTENIDO NO DISPONIBLE

Contexto del error: Error al intentar reproducir contenido en Replay debido a que no encuentra la grabación o esta quedo con falla.

Falla del cliente: Aparece al cliente el error en pantalla V227

1. Preguntar a cliente cuál es el contenido con inconvenientes, se debe identificar el Canal, programa, fecha y hora que intenta reproducir.
2. Pedir al cliente hacer la prueba donde se tiene que dirigir a la señal de "Canal 13" e indicarle que pruebe el Replay.

¡IMPORTANTE!

El resultado del buen funcionamiento o no del Replay TV en la señal "Canal 13" debes informarlo cuando escalas al BO.

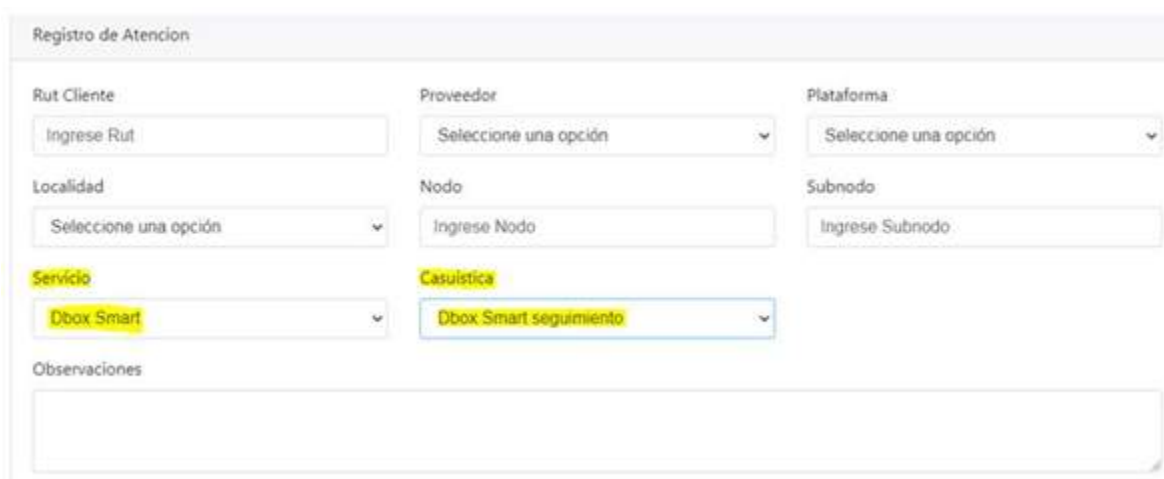
3. Escalar inconveniente a BO a través de Web de escalamiento con los siguientes datos:

Completar los campos seleccionables: Proveedor, Plataforma, Localidad, nodo y subnodo.

- Rut cliente
- Localidad: Según cuenta de servicio
- Servicio: Dbox Smart
- Casuística: Dbox Smart seguimiento
- Resultado de prueba en señal de "Canal 13": Funciona o no funciona
- Observaciones: Incluir el error específico que le aparece al cliente en pantalla, más canal, el programa, fecha y hora que intenta reproducir. Ej.: Error #V227, canal 13, lugares que habla
- http://172.17.102.170/diferido/ingreso_konecta.php
- http://172.17.102.170/diferido/ingreso_atento.php

SCRIPT

"Sr(a) XXX, el error se debe a problemas con el contenido que intentas reproducir, por lo que procederemos a derivar su caso inmediatamente para ser resuelto a la brevedad posible. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar".



Registro de Atención

Rut Cliente Ingrese Rut	Proveedor Seleccione una opción	Plataforma Seleccione una opción
Localidad Seleccione una opción	Nodo Ingrese Nodo	Subnodo Ingrese Subnodo
Servicio Dbox Smart	Casuística Dbox Smart seguimiento	
Observaciones 		

V548 - ERROR DRM NO SE PUEDE REPRODUCIR AHORA

1. **Indagar**, para saber si el problema es en un canal o en varios canales.

"Sr(a) XXX, nos podría informar en qué canal o canales tiene este error?"

2. **Realizar Reboot**

- Ingresar a BEC y seleccionar REEBOT 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.

3. Validar con cliente si problema persiste.

4. **Si problema persiste**, escalar inconveniente a BO a través de Web de escalamiento con los siguientes datos:

- Completar los campos seleccionables: Proveedor, Plataforma, Localidad, nodo y subnodo.
- Rut cliente
- Localidad: Según cuenta de servicio
- Servicio: Dbox Smart
- Casuística: Dbox Smart seguimiento
- Observaciones: Incluir el error específico que le aparece al cliente en pantalla. Ej.: Error #V548 + contexto de la falla del cliente + el canal o los canales afectados.
- http://172.17.102.170/diferido/ingreso_konecta.php
- http://172.17.102.170/diferido/ingreso_atento.php

INFORMA

"Sr(a) XXX, el inconveniente reportado debe ser atendido por el área especialista, por lo que procederemos a derivar su caso inmediatamente para ser resuelto a la brevedad posible. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar".

Estado Set Top box	 - Conectado a la Red
Marca - Modelo	SEI Robotics - eSTREAM4K2x2
Nº de Serie	E22CGR204716317
MAC Address	
Tipo	d-BOX Smart II
Tecnología	ALTA
Reboot	
Reset Pin	

V479-V511 EL DISPOSITIVO NO ESTÁ AUTORIZADO —

Contexto del error: Es un inconveniente puntual de un cliente que impacta la reproducción de un contenido lineal

Falla del cliente: Aparece al cliente el error en pantalla V479 o V511

1. Solicita al cliente **la serie del Dbox Smart** con inconvenientes
2. Una vez obtenido, **ingresa a BEC y revisa si el N° de serie es el mismo** indicado en BEC.
3. **Si es diferente**, ingresa una solicitud de servicio de reparación técnica

- **Tipo:** Televisión
- **Área:** Reparación técnica
- **Subárea:** Dbox no enciende
- **DESCRIPCIÓN:** Descuadratura de material

Informa

"Sr(a) XXX, El inconveniente reportado requiere una visita técnica para reparar en terreno el servicio de televisión. Procederé a ingresar la visita técnica".

Adicionalmente informa el siguiente script si acepta visita:

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

4. Si el **n° de serie coincide**, realiza un **reset Refresh** "Refresh Programación Todas las Plataformas"

5. Luego, **debes realizar un REEBOT**. Ingresa a BEC y seleccionar REEBOT 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.

6. 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.

7. Confirma con el cliente **si ahora es posible reproducir el contenido**

8. En caso **que aún no pueda visualizar el contenido**, escala el inconveniente a BO a través de Web de escalamiento con los siguientes datos:

Completar los campos seleccionables: Proveedor, Plataforma, Localidad, nodo y subnodo.

o Rut cliente

o Localidad: Según cuenta de servicio

o Servicio: Dbox Smart

o Casuística: Dbox Smart seguimiento

o Observaciones: Incluir el error específico que le aparece al cliente en pantalla.

- http://172.17.102.170/diferido/ingreso_konecta.php

- http://172.17.102.170/diferido/ingreso_atento.php

SCRIPT

"Sr(a) XXX, el inconveniente reportado debe ser atendido por el área especialista, por lo que procederemos a derivar su caso inmediatamente para ser resuelto a la brevedad posible. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar".

V472 - NO SE PUEDE REPRODUCIR VIDEO —

Contexto del error: Es un inconveniente puntual de un cliente que impacta la reproducción de un contenido lineal y no lineal (VOD)

Falla del cliente: Aparece al cliente el error en pantalla V472

2. Ingresar a **BEC y seleccionar REEBOT** 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, generar una reparación técnica a terreno

INFORMA

"Sr(a) XXX, El inconveniente reportado requiere una visita técnica para reparar en terreno el servicio de televisión. Procederé a ingresar la visita técnica".

Adicionalmente informa el siguiente script si acepta visita:

"Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta 3 hora y media."

Se debe ingresar una solicitud de servicio con reparación técnica. Con los siguientes datos:

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

3. Si la **actividad de Reboot soluciona**, se debe:

INFORMA

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

Despedida

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

Estado Set Top box	 - Conectado a la Red
Marca - Modelo	SEI Robotics - eSTREAM4K2x2
Nº de Serie	E22CGR204716317
MAC Address	
Tipo	d-BOX Smart II
Tecnología	ALTA
Reboot	
Reset Pin	

V635 / V636 (400-504) /V637/ V638/ V639 (400-504)/ V640 / V641/ V642 (400-504)/ V643 ERROR DE DESCARGA (ANTIGUO V549)

1. Realiza las **revisiones de internet** de este procedimiento
2. En **caso de no resolver, escalar inconveniente a BO** a través de Web de escalamiento con los siguientes datos:

- Completar los campos seleccionables: Proveedor, Plataforma, Localidad, nodo y subnodo.
- Rut cliente
- Localidad: Según cuenta de servicio
Servicio: Dbox Smart
- Casuística: Dbox Smart seguimiento
- Observaciones: Incluir el error específico que le aparece al cliente en pantalla. Ej.: Error #XXX + contexto de la falla del cliente

http://172.17.102.170/diferido/ingreso_konecta.php

http://172.17.102.170/diferido/ingreso_atento.php

INFORMA:

"Sr(a) XXX, El inconveniente reportado está siendo atendido por el área especialista ya que no es puntual con su servicio y afecta a más clientes, por lo que procederemos a derivar su caso inmediatamente para ser resuelto a la brevedad posible. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar".

Registro de Atención

Rut Cliente Ingrese Rut	Proveedor Seleccione una opción	Plataforma Seleccione una opción
Localidad Seleccione una opción	Nodo Ingrese Nodo	Subnodo Ingrese Subnodo
Servicio Dbox Smart	Casística Dbox Smart seguimiento	
Observaciones		

V207 - VOD_NAME NO AUTORIZADO

Contexto del error: Es un inconveniente puntual de un cliente que impacta la compra de contenido VOD pagado.

Falla del cliente: Aparece al cliente el error en pantalla V207

1. Ingresar a BEC para revisar el saldo que tiene el cliente.

- En caso que el saldo esté en \$0, o sea inferior al costo de la compra que desea hacer el cliente, realiza una recarga de saldo en el campo VOD Recarga de saldo Dbox Smart

IMPORTANTE

La recarga de saldo se realiza sólo con el titular de la cuenta.

Si soluciona:

INFORMA

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

Despedida

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



C611/C612 ERROR DE CONEXIÓN

Contexto del error: No se pudo establecer una conexión de red al servicio TiVo (middleMind) o se cortó repentinamente.

Falla del cliente: En pantalla aparece el error: C611 o C612

1. Consulta al cliente cuál el Dbox que presenta el inconveniente y realiza nuevamente las revisiones del acordeón

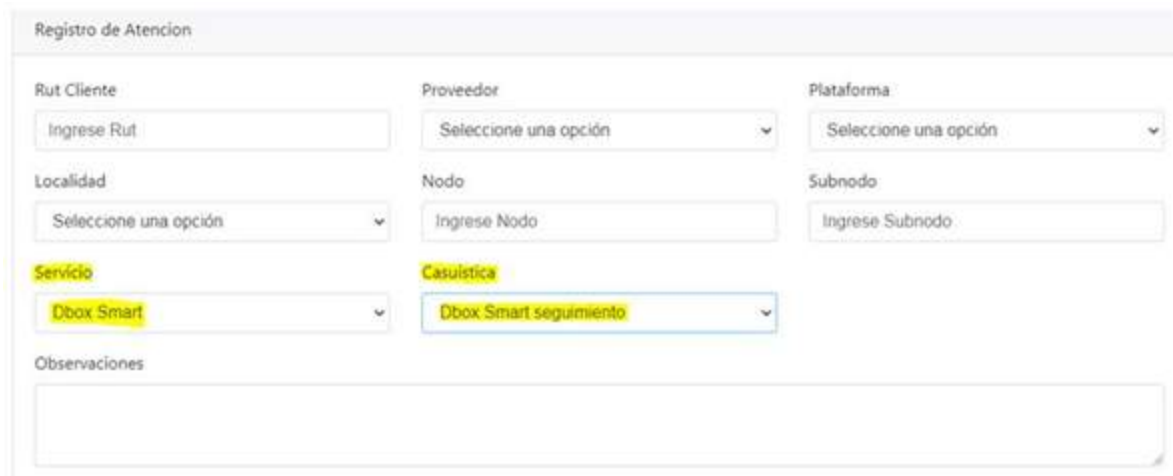
- Si problema persiste, escalar inconveniente a BO a través de Web de escalamiento con los siguientes datos:
 - Completar los campos seleccionables: Proveedor, Plataforma, Localidad, nodo y subnodo.
 - Rut cliente
 - Localidad: Según cuenta de servicio
 - Servicio: Dbox Smart
 - Casuística: Dbox Smart seguimiento
 - Observaciones: Incluir el error específico que le aparece al cliente en pantalla. Ej.: Error #C611 + contexto de la falla del cliente

http://172.17.102.170/diferido/ingreso_konecta.php

http://172.17.102.170/diferido/ingreso_atento.php

INFORMA:

“Sr(a) XXX, El inconveniente reportado está siendo atendido por el área especialista ya que no es puntual con su servicio y afecta a más clientes, por lo que procederemos a derivar su caso inmediatamente para ser resuelto a la brevedad posible. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar”.



Registro de Atención

Rut Cliente Ingrese Rut	Proveedor Seleccione una opción	Plataforma Seleccione una opción
Localidad Seleccione una opción	Nodo Ingrese Nodo	Subnodo Ingrese Subnodo
Servicio Dbox Smart	Casística Dbox Smart seguimiento	
Observaciones		

V932 AL V941 (ANTIGUO V425) - NO DESCARGA LISTA DE CANALES

Contexto del error: Es una inconveniente al descargar la lista de canales de televisión.

Falla del cliente: Aparece al cliente el error en pantalla V932 al V941

Realizar re-aprovisionamiento.

Si cliente tiene un d-box Smart se debe **realizar Refresh de paquetes para regularizar su servicio.**

1. Seleccionar equipo y luego presionar el botón **reset/refresh.**

2. En la ventana emergente seleccionar **opción de “Refresh Programación Todas las Plataformas”** y luego presionar “aceptar”.

3. Si la **actividad de Refresh es fallida**

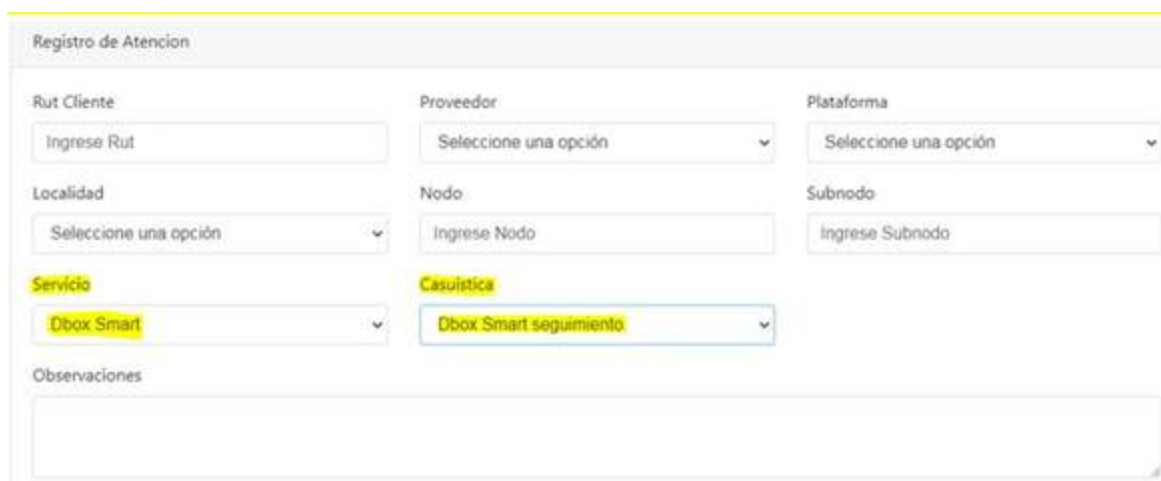
- Si la actividad de **Refresh es exitosa**, ahora el ejecutivo debe realizar un **Reboot desde BEC.** Para esto, ingresar a BEC y seleccionar REEBOT en el decodificador que presenta el inconveniente.
- Esta acción hará un reinicio remoto del decodificador (apagar y encender), y debería tardar en promedio 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, generar una reparación técnica a terreno

Si la actividad de Reboot no soluciona el problema y la falla se mantiene **escala inconveniente a BO** a través de Web de escalamiento con los siguientes datos:

- Proveedor, Plataforma, Localidad, nodo y subnodo.
- Rut cliente
- Localidad: Según cuenta de servicio
- Servicio: Dbox Smart
- Casuística: Dbox Smart seguimiento
- Observaciones: Incluir el error específico que le aparece al cliente en pantalla. Ej.: Error #V411 + contexto de la falla del cliente + el canal afectado.

http://172.17.102.170/diferido/ingreso_konecta.php

http://172.17.102.170/diferido/ingreso_atento.php



Registro de Atención

Rut Cliente: Ingrese Rut	Proveedor: Seleccione una opción	Plataforma: Seleccione una opción
Localidad: Seleccione una opción	Nodo: Ingrese Nodo	Subnodo: Ingrese Subnodo
Servicio: Dbox Smart	Casuística: Dbox Smart seguimiento	
Observaciones: 		

V411 - CONTENIDO NO SE PUEDE REPRODUCIR AHORA

1. Realiza la revisión de Internet de esta misma publicación
2. Si el **inconveniente después de la revisión no se soluciona**, valida con el cliente si puede reproducir otros contenidos del mismo tipo del que no puede reproducir (por ejemplo, si el inconveniente es VOD, solicitar revisar otros contenidos VOD)
3. Si esos contenidos **se pueden reproducir realiza un Reboot desde BEC** y seleccionando REEBOT 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.

4. Confirma con el cliente **si la caja se está reiniciando**, si no es así, solicitar al cliente desenchufar y volver a enchufar el decodificador.

Si el inconveniente **no se soluciona o no puede reproducir los contenidos solicitados, escala inconveniente a BO** a través de Web de escalamiento con los siguientes datos:

- Proveedor, Plataforma, Localidad, nodo y subnodo.
- Rut cliente
- Localidad: Según cuenta de servicio
- Servicio: Dbox Smart
- Casuística: Dbox Smart seguimiento
- Observaciones: Incluir el error específico que le aparece al cliente en pantalla. Ej.: Error #V411 + contexto de la falla del cliente + el canal afectado.

http://172.17.102.170/diferido/ingreso_konecta.php

http://172.17.102.170/diferido/ingreso_atento.php

INFORMAR

"Sr(a) XXX, el inconveniente reportado debe ser atendido por el área especialista, por lo que procederemos a derivar su caso inmediatamente para ser resuelto a la brevedad posible. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar".

Estado Set Top box	 - Conectado a la Red
Marca - Modelo	SEI Robotics - eSTREAM4Kx2
Nº de Serie	E22CGR204716317
MAC Address	
Tipo	d-BOX Smart II
Tecnología	ALTA
Reboot	
Reset Pin	



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



Recuerda que para continuar, tienes que revisar los contenidos

MODIFICACIÓN DE DATOS



MODIFICACIÓN DE DATOS

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 | Portal del 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 Edad: 30 Reiterados: [] Fecha última encuesta NPS: []

Segmento valor: [] Nacionalidad: CHILENA Tipo: [] Id Twitter: @ursulanogera

Tipo de documento: Cédula Estado email: Pendiente Validación Clase: [] Género: Femenino

Profesión: PROFESORA Región: REGION METROPOLITANA Subtipo: [] Fecha de nacimiento: 01/06/1987

Código postal: [] Subclase: Sin Servicios Estado: Prospecto

Vista 350 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 Medio de Distribución de Día de Tarificación de Mes (DOM)

Productos Instalados

Actividades

Tipo	ID Actividad	Descripción	Estado
Alarma	1-50FXRU	La actividad ID '1-5HA19X' asignada a usuario 'CGOPPERTB' no ha sido finalizada	Abierta 1-33082904
Alarma	1-5VXRND	La actividad ID '1-5HA000' asignada a usuario 'FARRIAGADA' no ha sido finalizada	Abierta 1-33082904
Resolución	1-5HA19X	Análisis Requerimiento	Abierta 1-33082904
Alarma	1-5HA000	La actividad ID '1-5GYTES' asignada a usuario 'MBAQUEROB' no ha sido finalizada	Abierta 1-33082904
Resolución	1-5GYTES	Genera Requerimiento	Derivada 1-33082904

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

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

Ir a BEC

Rut: 7875886-4 Dirección: APOQUINDO Teléfono principal: 979026424 Resultado última encuesta EPA: []

Nombre: ARMANDO Comuna: LAS CONDES En cobranza: [] Fecha última encuesta EPA: []

Apellido paterno: PUERTAS e-mail: cristian.leon@e Fallas masivas: [] Resultado última encuesta NPS: []

Apellido materno: DE BAREQUE Edad: 66 Reiterados: [] Fecha última encuesta NPS: []

Segmento valor: BAJO Nacionalidad: CHILENO Cuenta Migrada: [] Id Twitter: []

Tipo de documento: Cédula Estado email: Pendiente Validación Tipo: [] Género: Masculino

Profesión: [] Región: REGION METROPOLITANA Subtipo: [] Fecha de nacimiento: 22/03/1956

Código postal: [] Subclase: Sin Servicios 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**

The screenshot shows the 'Andes' software interface. The top menu bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Vista', 'Desplazamiento', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The main window displays the 'Resumen del cliente' (Client Summary) for client ID 8546174-9. The client's name is MARIA DE LOE AN, and the address is APOQUINDO A. The 'SUBTIPO' field is highlighted with a red box, and a dropdown menu is open, showing various options like 'Conv AFUBACH', 'Conv ANDROMACO', 'Conv ANFADH', 'Conv ARMADA', 'Conv ARMADA (R)', 'Conv ASENAV', 'Conv ASMAV', 'Conv ASMAV DIRECCION', 'Conv ASMAV THING', 'Conv ASMAV VALPO', 'Conv ATENTO', 'Conv BIMA', 'Conv BCO-CENTRAL', 'Conv BHP', 'Conv CAIE', 'Conv CAIE (R)', and 'Conv CARABINEROS'. The 'GUARDAR' button is visible at the bottom right of the form.

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 shows the 'Andes' CRM interface. The top menu bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The sidebar on the left has a search bar and navigation links: 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The main content area displays the client profile for '8646174-9'. The profile includes fields for 'Rut', 'Nombre', 'Apellido paterno', 'Apellido materno', 'Segmento valor', 'Tipo de documento', 'Profesión', 'Dirección', 'Comuna', 'Email' (highlighted with a red box), 'Nacionalidad', 'Estado email', 'Región', 'Código postal', 'Teléfono principal', 'En cobranza', 'Fallas masivas', 'Reiterados', 'Tipo', 'Clase', 'Subtipo', 'Subclase', 'Resultado última encuesta EPA', 'Fecha última encuesta EPA', 'Resultado última encuesta NPS', 'Fecha última encuesta NPS', 'Id Twitter', 'Género', 'Fecha de nacimiento', and 'Estado'. Below the profile, 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 image displays two screenshots of the 'Andes' CRM system, illustrating the process of adding or modifying phone numbers for a client.

Top Screenshot: The client record for '10502624-2' is shown. The 'Teléfonos' modal is open, displaying a list of phone types (Alternativo, Celular, Laboral, Negocio, Residencial) and a search bar. The 'Alternativo' type is selected, and the number '209313' is entered. The 'Aceptar' (Accept) button is visible.

Bottom Screenshot: The client record for '8646174-9' is shown. The 'Teléfonos' modal is open, displaying a list of phone types (Alternativo, Celular, Laboral, Negocio, Residencial) and a search bar. The 'Celular' type is selected, and the number '912345678' is entered. The 'Aceptar' (Accept) button is visible.

Modificación de datos para confirmación de agendamiento

13868236-6

Ir a BEC

Rut: Dirección: AV LAS TORRE Teléfono principal: 971609032 Resultado última encuesta EPA:

Nombre: MAGALY ANDREA Comuna: QUILICURA En cobranza: ☐ Fecha última encuesta EPA:

Apellido paterno: e-mail: magalytandrea@h Fallas masivas: ☐ Resultado última encuesta NPS:

Apellido materno: Edad: 41 Reiterados: ☐ Fecha última encuesta NPS:

Segmento valor: MEDIO BAJO Cuenta Migrada: ☒ Cambio de Titularidad: ☐

Mas información Resumen del cliente Saldos totales Jerarquía de cuentas Fallas masivas **Contactos** Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos Activos instalados

1 - 1 de 1

Principal	Rut	Nombre	Apellido paterno	Apellido	Teléfono laboral	Teléfono celular	Teléfono residencial	e-mail	Dirección	Establecimiento
☒	13868236-6	MAGALY ... SAAV	ZARA...			92209313		magalyt...	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?

- Una vez **confirmado el día y hora con el cliente**, debes confirmar el **n° de TELÉFONO CELULAR de quien recibirá al técnico**.
- 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:

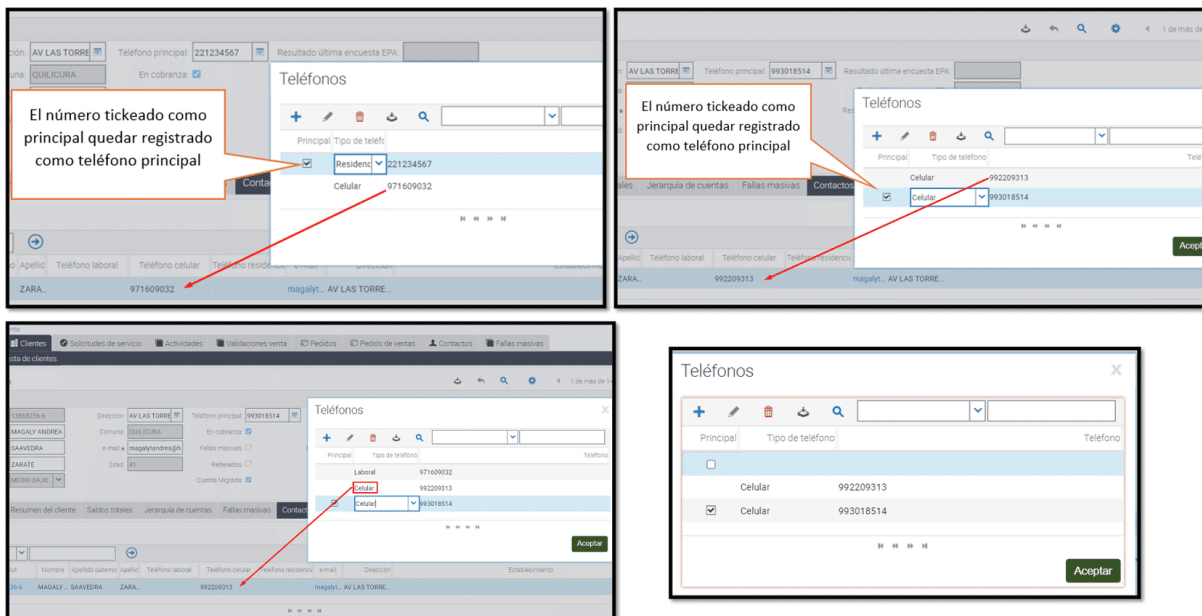
a) Si el teléfono registrado es residencial, en la pestaña **CONTACTOS**, siempre quedará reflejado el 1º número de **tipo CELULAR**

- 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

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 24 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 24!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR