



VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 21 - Soporte Técnico

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 17 AL 30 DE NOVIEMBRE

≡ VISITAS TÉCNICAS

≡ INCONVENIENTES DE TELEVISIÓN SMART

≡ DESAFÍO TERMINADO

VISITAS TÉCNICAS





PROCEDIMIENTO

CONTEXTO

El siguiente procedimiento te ayudará a abordar casos en los que necesites realizar el ingreso de reparaciones técnicas a los clientes, reagendar visitas y gestionar las visitas que no fueron cumplidas.

ALCANCE

- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular del servicio, por un tercero o Usuario del servicio
- Aplica para clientes Residencial y Negocios. Ambos tienen los mismos bloques horario para visitas técnicas

CONSIDERACIONES GENERALES

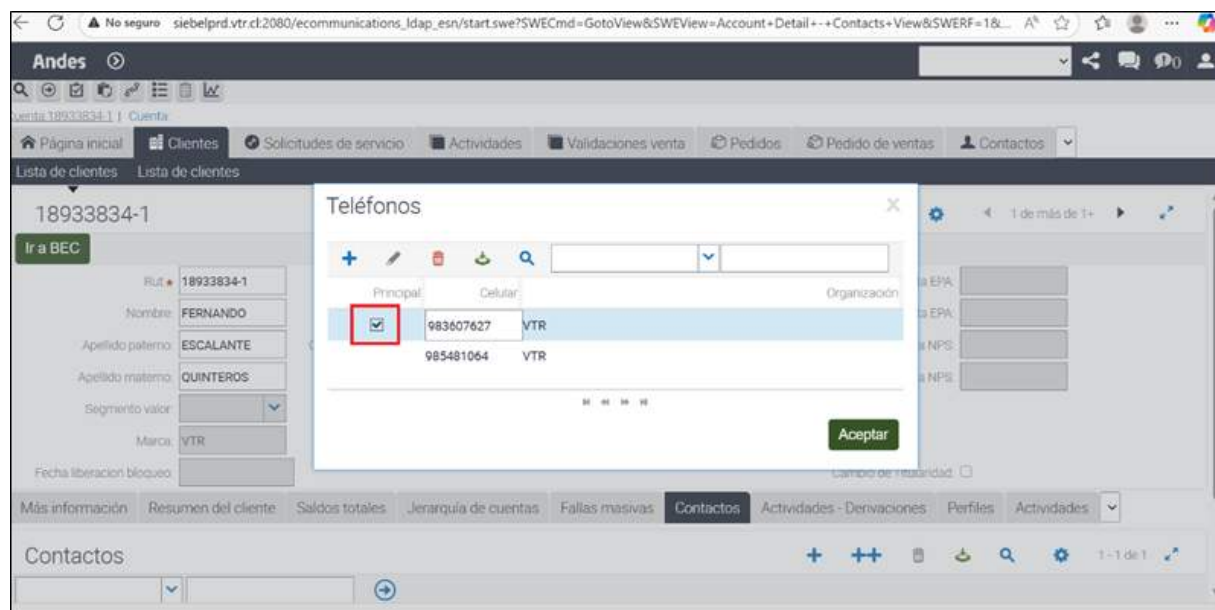
Consideraciones generales para el ingreso de una Visita técnica	
Sobre el horario de las visitas técnicas	Existen bloques horarios definido: 10 a 13 hrs./ 13 a 16hrs. y 16 a 19 hrs. Es una mala práctica informar al cliente que el técnico irá en un horario definido, siempre tienes que mencionar que la visita se realizará entre las "XX:00 y las YY:00"
Casos en los que NO se deben ingresar reparaciones técnicas	Cliente con servicios suspendidos por mora o suspensión transitoria
	Posee en sistema una reparación ya ingresada anteriormente en estado ABIERTA
	Por servicio con falla masiva (Dificultad de servicio detectada)
Reasignarse solicitud de servicio	Si necesitas cancelar una solicitud de servicio, o asignarla a tu usuario, revisa el paso a paso en la publicación REASIGNACIÓN DE SOLICITUD DE SERVICIO
Asistencia VTR	Solo aplica para clientes RESIDENCIALES y clientes que migraron sus servicios a NEGOCIOS

¿La visita técnica tiene cobro?	Informa al cliente lo siguiente: <i>"Te informo que sólo en el caso que el equipo o cableado interno de su hogar tengan daños por accidentes domésticos o manipulación, esta visita técnica tendrá un cobro de \$20.000"</i>
Diagnostico en Terreno del técnico	No debes entregar información de lo que va a realizar el Técnico en el domicilio, ya que el entregará un diagnóstico correcto una vez que revise el domicilio del cliente
No cancelar actividad de reparación sin técnico asignado	Que la orden no tenga técnico asignado, no quiere decir que debas cancelar la orden. Si la orden ya tiene técnico asignado, no debes compartir el nombre del técnico.
Tiempos de demora en trabajos técnicos	HFC: Informar que los trabajos pueden demorar hasta 1 hora y media. FIBRA (FTTH): Informar que pueden demorar hasta 3 horas. Para revisar el tipo de red del cliente, puedes revisar la publicación <u>VER TIPO DE RED / TECNOLOGÍA</u>
Clientes NEGOCIO	Clientes con la marca B2B poseen agenda de visita técnica AM/PM, es decir, si el cliente contacta en la mañana (TRAMO AM hasta las 14:00 hrs.) se le deberá agendar en el bloque PM del mismo día. O en caso contrario, si el cliente nos contacta en el bloque PM (Hasta las 23:59 hrs.), se deberá agendar la visita técnica AM del día siguiente.
Cliente solicita fecha de visita más cercana	Informa lo siguiente: <i>"Sr(a). XXX, la fecha de la visita que le estoy entregando es precisamente la más cercana en nuestro agendamiento, le agradeceremos que se mantenga atento a su teléfono para mantener el contacto con nuestra empresa y así la visita se desarrolle correctamente".</i>

Cliente consulta por visita pendiente	1.Revisamos el estado de la actividad e informamos el bloque horario en el que se encuentra. Apóyate con la publicación ESTADO DE ACTIVIDADES 2.Informamos al cliente del bloque horario que vimos en sistema y corroboramos que coincide con el que él solicitó. Informa al cliente con el siguiente script <i>“Sr(a) XXXX en nuestros sistemas nos indica que la visita técnica está en el bloque horario de XX a XX para el día XX, me puede confirmar si ¿Es correcto con lo que solicito?”</i> 3. Si el cliente nos afirma que no coincide con lo que solicitó, le ofrecemos un nuevo re agendamiento de la visita. Apóyate en esta misma publicación en el botón REAGENDAR VISITAS

IMPORTANTE:

Al ingresar o reagendar una visita técnica, debes siempre **validar el teléfono de contacto** del cliente y asegurar que éste quede marcado con el ticket de “principal” en ANDES, ya que a ese número serán enviadas las notificaciones relacionadas al agendamiento de la visita (Where is my tech).



REAGENDAR VISITAS TÉCNICAS

Consideraciones generales para el Reagendamiento de visitas técnicas

Tipo de orden que puedes reagendar

Solicitudes en estadio ABIERTA

Se puede hacer dentro del bloque horario de la visita, siempre y cuando la orden esté en estado ABIERTA

Hasta 1 hora antes del comienzo del bloque horario original.

No registro de historial de Re agendamientos	El re agendamiento genera una nueva actividad, por tanto, NO registra historial de las veces en que se ha re agendado
Al Reagendar no se puede volver al horario de origen	Si la orden está sin capacidad técnica en el bloque de origen
Agendamiento por Sucursal Virtual	Esta opción no está disponible para clientes en Andes

GESTIÓN

Paso 1

The screenshot shows the 'Andes' software interface for managing service requests. The top navigation bar includes 'Andes', 'Archivo', 'Editar', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below this is a search bar and a list of tabs: 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', 'Fallas masivas', and 'Preferencias del usuario'. The main content area displays a form for a service request with the ID '1-116461738015'. The form is divided into several sections: 'Información SS', 'Prioridad y propiedad', and 'Resumen'. The 'Resumen' section contains a 'Descripción' field, which is highlighted with a red box. The 'Descripción' field contains the text: 'se requiere servicio técnico para el sistema de red y software de red'. Other fields in the 'Resumen' section include 'Comentarios', 'Fecha de creación', 'Fecha de solución', 'Fecha de cierre', and 'Usuario creador'. The bottom of the interface shows a list of activities and a status bar.

Desde la Vista 360 de la cuenta Cliente, pinchar la pestaña **JERARQUÍAS DE CUENTA** y elegir la cuenta de **SERVICIO** asociada al domicilio en donde se desea re agendar la visita técnica.

- Hacer clic la pestaña **ACTIVIDADES**
- Pinchar el N° de **ACTIVIDAD** que se desea re agendar. (Aplica para reparaciones técnicas) Copia el mensaje escrito en el campo **DESCRIPCIÓN**

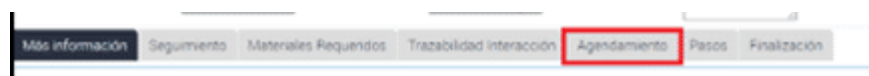
Paso 2

The screenshot shows the 'Andes' software interface. The top menu bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The main navigation bar has tabs for 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The 'Solicitudes de servicio' tab is active, displaying a form for creating a new request. The form includes fields for 'Nombre Completo Cliente' (CARLA FRANCESCO), 'Sublínea' (Box No enclav), 'Propietario' (PRUEPRUE), 'Comentarios', 'RUT Solicitante' (18005155-5), 'Activo' (1.3514265803), 'Tipo requerimiento' (Requerimiento), 'Fecha de creación' (18/04/2017 12:39:39), 'Nombre Completo Solicitante' (CARLA FRANCESCO), 'Dirección' (APOQUINDO No. 75), 'Número reclamo' (18005155-5), 'Fecha de solución', 'Número serie O2 solicitante' (977979552), 'Correo electrónico' (selen.medusa@1606), 'Canal de ingreso' (EXT_COM), 'Fecha de cierre', 'Teléfono laboral solicitante' (977979552), 'Teléfono residencial solicitante' (977979552), 'Teléfono celular solicitante' (977979552), 'Fecha de cliente', 'Id Alarma Falla Masiva', 'Solicitud derivada?', and 'Usuario creador' (PRUEPRUE). Below the form is a tabbed interface with 'Actividades', 'Fallas masivas', 'SS relaciones', 'Seguimiento de auditoría', 'Notas', 'Archivos adjuntos', 'Servicio Técnico', 'SUSTEL', 'Ingreso N° reclamo', and 'Validación API'. The 'Actividades' tab is active, showing a table of activities. The table has columns: 'Id Actividad', 'Tipo', 'Descripción', 'Estado', 'Propietario', 'Fecha Inicio', 'Vencimiento', 'Área a Derivar', 'Código Cliente', 'Motivo', 'Fecha Creación', and 'Fecha Cierre'. The first row is highlighted in blue and has a red box around the 'Tipo' column value 'Terreno'. The second row is 'SUS - Subvención' and the third is 'SUS - Subvención'.

Id Actividad	Tipo	Descripción	Estado	Propietario	Fecha Inicio	Vencimiento	Área a Derivar	Código Cliente	Motivo	Fecha Creación	Fecha Cierre
1-3V2058W	Terreno	Reparación 1 Play Servicio Degradado	Agendada	PRUEPRUE	18/04/2017 12:53	18/04/2017 00:00				18/04/2017 12:...	
1-3V21YVB	SUS - Subvención	977979552 SMS 3/7R informe que su solFinalizada	SADMIN		18/04/2017 12:39					18/04/2017 12:...	18/04/2017 12:39
1-3V1NPHD	Resolución	Genera Requerimiento	Finalizada	PRUEPRUE	18/04/2017 12:39	20/04/2017 17:39			Deriva a Terreno A TERRENO	18/04/2017 12:...	18/04/2017 12:53

Elegir la actividad llamada **TERRENO**, bajo la columna **TIPO**

Paso 3



Hacer clic sobre la pestaña **AGENDAMIENTO**.

Paso 4

The screenshot shows the 'Andes' software interface with the 'Terreno' form. The form is divided into several sections: 'Terreno', 'Detalles de programación', and 'Datos de Trabajo'. The 'Terreno' section contains fields for 'Id Actividad', 'Estado', 'Fecha Inicio', 'Fecha Cierre', 'Descripción', 'Comentarios', 'Nombre Completo Cliente', 'Rut del Cliente', 'Rut Contacto', 'Nombre Completo Contacto', 'Creador', 'Propietario', 'Canal', 'Fecha Comprometida', 'Codigo Cierre', 'Motivo', and 'Área a Derivar'. The 'Comentarios' field is highlighted with a red rectangle. Below the 'Terreno' section is a tabbed interface with tabs for 'Más información', 'Seguimiento', 'Materiales Requeridos', 'Trazabilidad Interacción', 'Agendamiento', 'Pasos', and 'Finalización'. The 'Agendamiento' tab is selected. The 'Detalles de programación' section contains fields for 'Tiempo de trabajo', 'Fecha Agendamiento', 'Inicio más temprano', 'Hora Desde', 'Inicio más tarde', 'Hora Hasta', 'Ubicación del servicio de cuenta', 'Dirección de la cuenta', 'Ciudad', and 'Codigo postal'. The 'Datos de Trabajo' section contains fields for 'Rut Técnico', 'Id Técnico', 'Nombre Técnico', 'Marca Técnico', 'Bucket', 'Tipo vivienda', 'Territorio', and 'Clase vivienda'.

Terreno	
Id Actividad	1-1HTKVPSZ
Estado	En Ejecución
Fecha Inicio	11/07/2020 21
Fecha Cierre	
Descripción	Reparación 1 Play Sin Servicio
Comentarios	
Nombre Completo Cliente	SARAY BENITEZ TO
Rut del Cliente	25246036-5
Rut Contacto	25246036-5
Nombre Completo Contacto	SARAY BENITEZ TO
Creador	OSANMARTIN
Propietario	SAUSER
Canal	UAC
Fecha Comprometida	14/07/2020 02:00:00
Codigo Cierre	
Motivo	
Área a Derivar	

Detalles de programación	
Tiempo de trabajo	50
Fecha Agendamiento	14/07/2020
Inicio más temprano	06/07/2020 04:00:00
Hora Desde	10:00:00
Inicio más tarde	25/08/2020 04:00:00
Hora Hasta	13:00:00
Ubicación del servicio de cuenta	
Dirección de la cuenta	CARLOS ANTUNEZ 2027 DEPTO-303
Ciudad	SANTIAGO
Codigo postal	

Datos de Trabajo	
Rut Técnico	33114662-5
Id Técnico	3601
Nombre Técnico	Johnny Matos
Marca Técnico	
Bucket	00025
Tipo vivienda	EDIFICIO
Territorio	RM ORIENTE
Clase vivienda	

Pega el mensaje copiado anteriormente en el campo **COMENTARIOS**. Si aplica puedes sumar alguna otra indicación

Paso 5

The screenshot shows the 'Andes' system interface with the 'Agendamiento' (Scheduling) step selected. The 'Fecha Agendamiento' field is highlighted with a red box.

Lista de actividades

Nombre Completo Cliente	CARLA FERNANDEZ	Propietario	PRUXPRUE	Cenal	EXT_COM	Comentarios	
RUT del Cliente	18305155-5	Razón		Fecha Compromiso	18/04/2017	Área a Derivar	
RUT Contacto	18305155-5	Detalle Región		Código Cere			
Nombre Completo Contacto	CARLA FERNANDEZ	Resolución		Motivo			

Confirmar Agendamiento

Detalles de programación

Tiempo de trabajo	30	Fecha Agendamiento	18/04/2017	
Inicio más temprano	18/04/2017 12:00	Hora Desde	13:00:00	
Inicio más tarde	25/04/2017 00:00	Hora Hasta	18:00:00	

Datos de Trabajo

RUT Técnico	13919985-5	Notas	
IC Técnico	1185		
Nombre Técnico	Christian Raúl Tobías		

Ubicación del servicio de cuenta

Dirección de la cuenta	ALFONSO AV 4900 PISO 90 OF 3	Buchet	TEST	Tipo vivienda	GRATIS
Ciudad	SANTIAGO	Territorio	RM ORIENTE	Clase vivienda	
Región		Zona	ZONA METROPOLITANA		
Código postal		Regal	5		
Fecha certificación	12/03/2017 21:00:00				

Ir al campo **FECHA AGENDAMIENTO** y elegir la capacidad disponible de acuerdo a los bloques exclusivos para clientes. Elegido el bloque horario para la visita técnica, pinchar el botón **ACEPTAR**

Paso 6

Si aparece un mensaje de alerta, gestionar como se explica más adelante.

Paso 7

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 7909218-g | Perfil del cliente: 7909218-g | Actividad de campo

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Direcciones Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallos masivos Perfil de facturación

Lista de actividades

Terreno

ID Actividad: T-1AUSA7C Estado: Agendada Fecha Inicio: 27/06/2018 15:30 Descripción: Reparación 2 Play Sin Servicio

Tipo: Terreno Creador: POLATE Fecha Cierre: Fecha Comprometida: 28/06/2018 09:00:00 Comentarios: Área a Derivar:

Nombre Completo Cliente: JOSE SEGUNDO UR Propietario: RSALAZARH Canal: Sucursal

Rut del Cliente: 7909218-4 Razon: Fecha Comprometida: 28/06/2018 09:00:00

Rut Contacto: 7909218-4 Detalle Razon: Código Cierre: Motivo:

Nombre Completo Contacto: JOSE SEGUNDO UR Resolución:

Más información Seguimiento Materiales Requeridos Trazabilidad Interacción **Agendamiento** Pasos Finalización

Detalles de programación Datos de Trabajo

Tiempo de trabajo: 75 Fecha Agendamiento: 28/06/2018 Rut Técnico: 0

Inicio más temprano: 27/06/2018 00:00:00 Hora Desde: 09:00:00 ID Técnico: 2830

Inicio más tarde: 28/06/2018 00:00:00 Hora Hasta: 13:00:00 Nombre Técnico: Sin Asignar

Ubicación del servicio de cuenta

Dirección de la cuenta: BELLAVISTA NORTE 051 Bucket: 00013 Tipo vivienda: RESIDENCIA

Ciudad: CONCEPCION Código postal: Territorio: SUR SURCO Clase vivienda:

Región: Fecha certficada: 16/07/2018 21:00:00 Zona: ZONA SUR

Legajo: N

Nota: Cliente sin señal, indica que un tecnico de VTR corto el cable en el poste

Después de re agendar en **NOTAS** se escribe comentario y se guarda.

Paso 8

The screenshot shows a web browser window with the URL `siebelprd.vtr.cl:2080/ecomunications_idap_esn/start.swe?SWECmd=GotoView&SWEView=FS+Activity+View&SWERF=1&SWEHo=siebelprd.vtr.cl&SW...`. The browser's address bar shows a warning: "No es seguro". The page title is "Andes". The main content area displays a form for scheduling a service appointment. A red box highlights a message box that says "siebelprd.vtr.cl:2080 dice" and "No se ha podido obtener la capacidad de agendamiento, favor de reintentar(SBL-EXL-00151)". The form includes fields for "Id Actividad", "Tipo", "Nombre Completo Cliente", "RUT del Cliente", "RUT Contacto", "Nombre Completo Contacto", "Estado", "Creador", "Propietario", "Razón", "Detalle Razón", "Resolución", "Fecha Inicio", "Fecha Cierre", "Canal", "Fecha Comprometida", "Codigo Cierre", "Motivo", "Descripción", "Comentarios", "Área a Derivar", "Detalles de programación", "Datos de Trabajo", "Ubicación del servicio de cuenta", "Dirección de la cuenta", "Ciudad", "Región", "Codigo postal", "Fecha certificada", "Bucket", "Territorio", "Zona", "Legal", "Tipo vivienda", and "Clase vivienda".

- Si aparece la siguiente alerta: **"NO SE HA PODIDO OBTENER LA CAPACIDAD DE AGENDAMIENTO, FAVOR REINTENTAR"**, el ejecutivo deberá:
- Aceptar el mensaje de alerta.
- En el campo **INICIO MÁS TARDÍO**, pinchar el botón calendario.

Paso 9

The screenshot shows the 'Andes' software interface. The top menu bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The navigation bar includes 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The main content area is titled 'Lista de actividades' and contains a form with various input fields. The 'Agendamiento' tab is selected. The form includes fields for 'Id Actividad', 'Estado', 'Fecha Inicio', 'Descripción', 'Tipo', 'Creador', 'Fecha Cierre', 'Nombre Completo Cliente', 'Propietario', 'Canal', 'Rut del Cliente', 'Razón', 'Fecha Comprometida', 'Comentarios', 'Rut Contacto', 'Detalle Razón', 'Codigo Cierre', 'Área a Derivar', and 'Nombre Completo Contacto'. The 'Inicio más tarde' option is highlighted with a red box and a red arrow, showing a date of 25/12/2018 00:00. The 'Datos de Trabajo' section includes fields for 'Rut Técnico', 'Notas', 'Id Técnico', 'Nombre Técnico', 'Bucket', 'Tipo vivienda', 'Territorio', 'Clase vivienda', 'Zona', and 'Región'.

Elegir una fecha mayor a 15 días. Esto es con la finalidad que en la Consulta --> Agendamiento muestre un agendamiento mayor a 7 días. Pinchar el botón TERMINADO.

Paso 10

The screenshot displays the 'Andes' software interface. A calendar pop-up is open, showing the month of February 2019. The date 29 is highlighted with a red square, and a red arrow points from this date to the 'Hora' field in the 'Detalles de programación' section. The interface includes various tabs like 'Lista de actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', and 'Pedidos de ventas'. The 'Detalles de programación' section contains fields for 'Hora', 'Minuto', 'Zona horaria', 'Inicio más temprano', 'Inicio más tarde', 'Ubicación del servicio de cuenta', 'Dirección de la cuenta', 'Ciudad', 'Región', 'Fecha certificada', 'RUT Técnico', 'Id Técnico', 'Nombre Técnico', 'Bucket', 'Territorio', 'Zona', 'Segal', 'Tipo vivienda', and 'Clase vivienda'. The 'Fecha certificada' field is set to 01/01/1900 00:00:00. The 'Zona horaria' is set to GMT-04:00: Santiago. The 'Bucket' is set to 00024. The 'Territorio' is set to RM NOR-PONIENTE. The 'Zona' is set to ZONA METROPOLITANA. The 'Segal' is set to N. The 'Tipo vivienda' is set to EDIFICIO. The 'Clase vivienda' is set to 1. The 'Fecha certificada' field is set to 01/01/1900 00:00:00. The 'RUT Técnico' field is set to 11.02.2019. The 'Id Técnico' field is set to 11.02.2019. The 'Nombre Técnico' field is set to 11.02.2019. The 'Bucket' field is set to 00024. The 'Territorio' field is set to RM NOR-PONIENTE. The 'Zona' field is set to ZONA METROPOLITANA. The 'Segal' field is set to N. The 'Tipo vivienda' field is set to EDIFICIO. The 'Clase vivienda' field is set to 1.

Volver al campo de agendamiento y seleccionar el bloque horario según la capacidad disponible.

Paso 11

Consulta Capacidad

Fecha Agre	hora Desde	hora Hasta
11/04/2017	16:00:00	19:00:00
11/04/2017	19:00:00	21:00:00
13/04/2017	10:00:00	13:00:00
13/04/2017	13:00:00	16:00:00
13/04/2017	16:00:00	19:00:00
13/04/2017	19:00:00	21:00:00
13/04/2017	10:00:00	13:00:00
13/04/2017	13:00:00	16:00:00
13/04/2017	16:00:00	19:00:00
13/04/2017	19:00:00	21:00:00

Detalles de programación

Tiempo de trabajo: 8
Inicio más temprano: 11/04/2017 16:00
Inicio más tarde: 18/04/2017 00:00
Fecha Agendamiento: 13/04/2017 10:00
Hora Desde: 10:00
Hora Hasta: 13:00

Ubicación del servicio de cuenta

Dirección de la cuenta: APOQUINDO AV 8000 PISO 10
Código postal: 8000000
Región: SANTIAGO
Fecha certificada: 21/12/1999 21:00:00
Bucle: TEST
Territorio: RM-ORIENTE
Zona: ZONA METROPOLITANA
Tipo vivienda: RESIDENCIAL
Clase vivienda: NORMAL

Paso 12

Pincha **GUARDAR** para finalizar.

INFORMA

"Le recordamos que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos."

REGISTRA

Atención técnica	Fono	Sin fono o sin tono
Atención técnica	Internet	Sin internet

Atención técnica	TV Dbox	Sin señal TV
------------------	---------	--------------

En la observación:

- Nombre, apellido de la persona que atendemos
- Motivo de atención/llamada
- Información entregada
- Gestión realizada



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTES DE TELEVISIÓN SMART



Si el cliente menciona que en su Smart TV ve logos que corresponden a la compañía CLARO, debes ingresar una visita técnica para el reemplazo del decodificador:

- TIPO: Televisión
- ÁREA: Reparación técnica
- SUBÁREA: Mensaje de suscripción

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 **MODIFICACIÓN DE
DATOS**

A

B

C

D

Revisa el estado comercial del servicio, el que debiese ser **ACTIVO**.

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 [IDENTIFICA EL DBOX](#) pidiendo al cliente que indique cuál es el número de serie del decodificador.

Continúa revisando

A

B

C

D

Revisa en BEC si alguno de los indicadores que se muestran en la imagen aparece en rojo

TEMPERATURA CPU

**USO
CPU**

STORAGE Y USO DE CAJA

**SEMÁFOROS EN
VERDE**

Indicar al cliente que, si mantiene el decodificador en un lugar cerrado o con poca ventilación, recomendar cambiar de lugar. Si no es el caso, continúa revisando.

Indica que se debe eliminar algunas aplicaciones para que el funcionamiento del decodificador se reestablezca. Para guiar en cómo eliminar aplicaciones, revisa en el botón Configuraciones del Dbox Smart.

Si todos los semáforos están en verde, elige uno de los siguientes botones para continuar tu atención:

▼ Indicadores

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

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

APARECE UN CÓDIGO DE ERROR EN LA PANTALLA

CANAL SUSCRITO NO APARECE

REVISAR PRODUCTOS INSTALADOS

Revisar que los canales mencionados estén contratados por el cliente y/o dentro de su grilla. Para ello revisar en la sección "Productos Instalados" el plan y canales contratados:

Productos Instalados

Modificar

Desconectar

Reanudar

Actualizar promoción

Reset / Refresh

Promoción▲▼

Producto

Estado

Trial FOX Premium 3 Meses Gratis

Activo

Tri

TV Hogar HD Digital

Activo

TV

VTR On Demand

Activo

VT

Descuento Primera Caja

Activo

De

HBO Pack 7.490

Activo

HB

GESTIÓN

CANAL APARECE EN PRODUCTOS INSTALADOS		CANAL NO APARECE EN PRODUCTOS INSTALADOS
Realiza un RESET REFRESH TODAS LAS PLATAFORMAS desde Andes. Espera los cerca de 3 mins. que demora este reset.		Ofrece contratarlos. Para revisar el procedimiento <u>VENTA CANALES PREMIUM</u>
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: Inconveniente en	

servicio
Subárea: Inconveniente
streaming OTT
En el campo "Descripción"
incluir: Mensaje de
suscripción

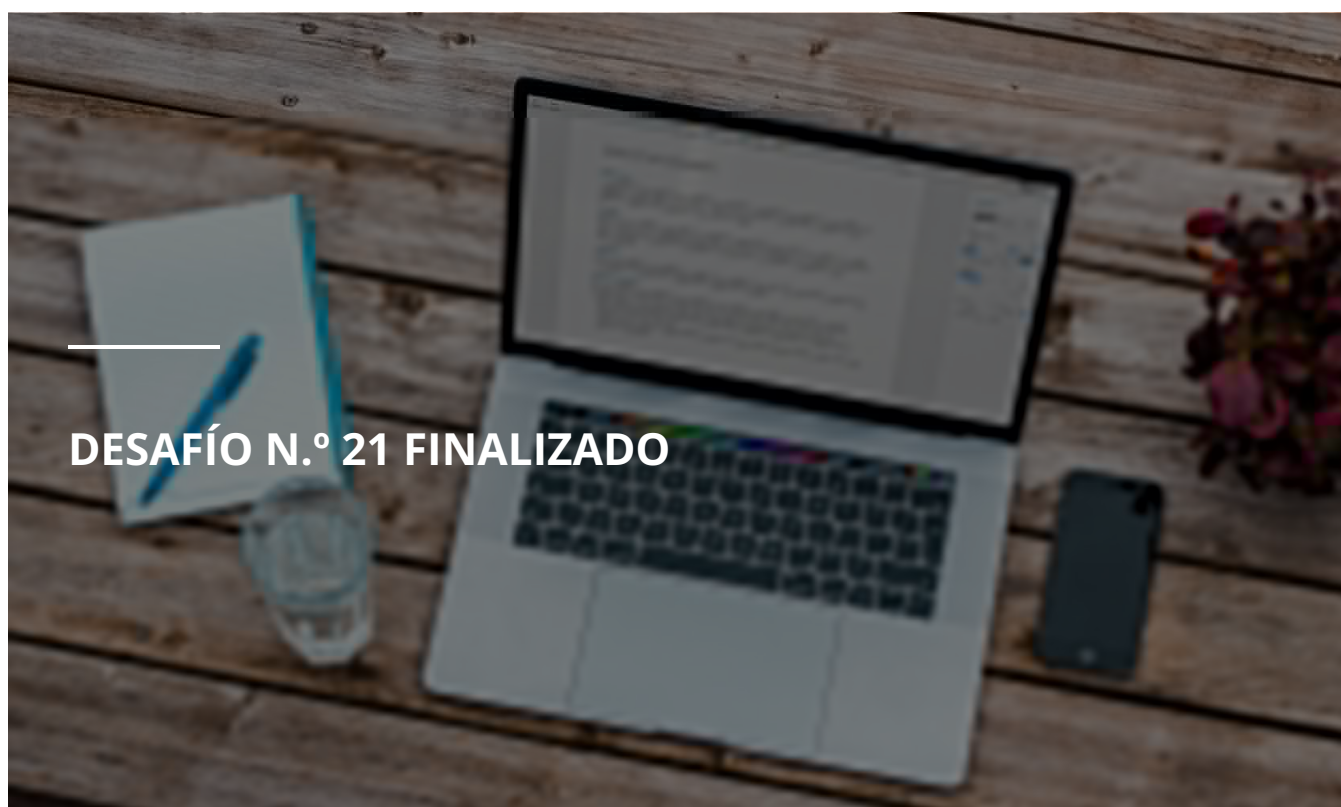


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
21!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR