

VTR - DESAFÍO DE LA SEMANA N° 24 - Trainers

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- Considera, que 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

CONTENIDO CALL CENTER



PAGO AUTOMÁTICO (PAC -PAT)



SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES D-BOX SMART



ACTIVIDAD



PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CLIENTES CORNERSTONE



ACTIVACIÓN/HABILITACIÓN ROAMING





DESAFÍO TERMINADO

PAGO AUTOMÁTICO (PAC -PAT)



DEBES SABER Y CASOS

Esta atención puede brindar a titular o usuario de la cuenta

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

VERIFICA

- **Valida los datos del cliente** para saber quién está llamando, titular o usuario.
- **Valida domicilio y cuenta** por la que el cliente está consultando.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

VERIFICA

- Pago automático **es un servicio que permite pagar de forma automática con cargo a una cuenta bancaria o tarjeta de crédito**, la cuenta de servicio mensual de VTR. De esta forma, el cliente ya **no tendrá que pagar manualmente sus boletas**.
 - **PAC:** Pago automático Cuenta Corriente
 - **PAT:** Pago Automático Tarjeta
- **¿Cuáles son las etapas de un pago automático?**
 - Suscripción del pago automático en banco o en SV VTR
 - Semanalmente, Banco o Transbank envía la información de aquellos clientes que suscribieron un pago automático a VTR
 - VTR valida la información y realiza la marcación de aquellos clientes que suscribieron pago automático. Una vez marcado el cliente, VTR envía un SMS a cliente informando la activación de su PAC-PAT en VTR
 - Una vez que el cliente se encuentra marcado en sistema como PAC o PAT, comienza su proceso de pago de boletas
 - Mensualmente, el cliente se envía a cargo al Banco o Transbank
 - El Banco o Transbank realiza el cargo de la deuda al cliente en su cuenta corriente o tarjeta
 - El Banco o Transbank informa a VTR aquellos pagos que salieron exitosos y aquellos que fueron rechazados
 - VTR aplica en ANDES los pagos exitosos, informa en Clave los rechazos y le envía un SMS a aquellos clientes cuyo pago automático salió rechazado

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

VERIFICA

- **Datos de contacto** del cliente deben **estar actualizados**
- Verifica el estado **ACTIVO** de los servicios.

CASOS

CLIENTE CONSULTA POR SUSCRIPCIÓN A PAGO AUTOMÁTICO

1. Debes informar que existen 2 modalidades de pago automático: PAC o PAT

a) PAC: Pago automático cuenta corriente. El PAC se puede contratar sólo a través de su banco

b) PAT: Pago automático tarjeta. El PAT se puede contratar a través de sucursal virtual de VTR o a través de su Banco.

Si cliente está interesado en suscribirse apóyate con el botón SUSCRIBIR PAC/PAT.

- La inscripción al PAT/PAC puede tardar hasta **10 días hábiles**. Si cliente tiene boleta próxima a vencer, informa al cliente que debe suscribirse a PAC/PAT y realizar el pago de forma manual (VTR.COM, Servipag, etc) para evitar corte de servicio.

REGISTRA

Atención Comercial → Pagos → PAC PAT

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de atención/llamada
- N° de solicitud(si aplica)
- Información entregada
- Gestión realizada

CLIENTE INDICA HABER CONTRATADO PAC/PAT PERO TIENE PROBLEMAS CON EL PAGO

1. Verificar si el cliente tiene asociado pago automático en sistema. Debes ingresar a Cuenta de Facturación y revisar cuál es método de pago ingresado.

Si aparece:

a) MEDIO DE PAGO NO CONTRATADO:

- Se debe solicitar al cliente el comprobante de suscripción. Este documento incluye n° de ID de servicio y fecha de suscripción.
- Revisar si N° de ID corresponde a la cuenta del cliente.
- Si la boleta del cliente se encuentra próxima a vencer, se debe invitar a pagar su boleta de forma manual mientras se registra el pago automático con VTR para evitar cortes de servicio.

Si corresponde → revisar fecha de suscripción

- **Menor o igual a 10 días hábiles** → Indicar que el proceso de activación puede tardar hasta 10 días hábiles.
- **Mayor a 10 días hábiles** → Ingresar Solicitud de Servicio. Debes adjuntar el comprobante de la suscripción del método de pago elegido.
 - TIPO: CUENTA
 - ÁREA: RECAUDACIÓN
 - SUBÁREA: CARGO PAC o CARGO PAT (Según corresponda)
 - INFORMA: *"Sr(a) XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 10 días hábiles. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado"*

No corresponde → Indicar al cliente que n° de cuenta ingresado al inscribir su pago automático no corresponde al servicio de VTR y debe gestionarlo nuevamente. PAT: Sucursal Virtual o entidad bancaria, PAT: en entidad bancaria.

- Entrega n° de cuenta de facturación del cliente para que pueda inscribirse correctamente.

b) APARECE PAC O PAT:

Consultar al cliente si tiene algún cobro (cargo) por VTR en su cuenta o tarjeta.

Si tiene cobro→ Solicitar fecha de cobro.

1. Fecha del cargo es hoy: Indicar que el pago tarda 1 día hábil en aplicarse a su cuenta en VTR.
2. Fecha del cargo es mayor a 1 día hábil: Ingresar Solicitud de Servicio.

- CUENTA: Facturación
- TIPO: Cuenta
- ÁREA: Recaudación
- SUBÁREA: Pago no aplicado
- DESCRIPCIÓN: fecha y monto de pago
- INFORMA: *"Sr(a) XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 10 días hábiles. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado, no es necesario que pague su boleta nuevamente."*

No tiene cobro→ Revisar si el cliente tiene un rechazo de su pago automático en botón PAC/PAT RECHAZADO

- Si **NO tiene pago rechazado** se debe revisar la fecha de vencimiento de la boleta y verificar a qué ciclo corresponde pago automático. Apóyate con el botón CALENDARIO PAC/PAT
- **Si vencimiento del cliente fue enviado a cargo y la fecha es hoy:** Indicar a cliente que su pago automático está en proceso y tarda 1 día hábil en aplicarse en la cuenta de VTR
- **Si vencimiento del cliente fue enviado a cargo y la fecha es anterior a la de hoy:** Se debe ingresar Solicitud de Servicio por cliente no enviado a cargo:
 - TIPO: CUENTA
 - ÁREA: RECAUDACIÓN
 - SUBÁREA: CARGO PAC o CARGO PAT (Según corresponda)
 - INFORMA. *"Sr(a) XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 10 días hábiles. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado, no es necesario que pague su boleta nuevamente."*

Si vencimiento no fue enviado a cargo: Indicar a cliente que aún no corresponde que se envíe a cargo su deuda, ya que aún no está vencida su boleta. Indicar su fecha de cargo según calendario.

- Continúa la atención apoyándote con la sección de Pago No Asignado en la publicación [INCONVENIENTE CON PAGO](#)
- INFORMA: *"Sr(a) XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 10 días hábiles. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado"*

PAGO(S) NO APLICADO(S)/ ASIGNADO(S).

- Continúa la atención apoyándote con la sección de Pago No Aplicado en la publicación [INCONVENIENTE CON PAGO](#)

CLIENTE INDICA QUE SOLICITÓ LA BAJA DE SU PAGO AUTOMÁTICO Y VTR AÚN ESTÁ REALIZANDO EL COBRO EN SU TARJETA

CLIENTE INDICA QUE SOLICITÓ LA BAJA DE SU PAGO AUTOMÁTICO Y VTR AÚN ESTÁ REALIZANDO EL COBRO EN SU TARJETA

INDAGA:

- ¿Cuándo solicitó la eliminación del pago automático?
- ¿A través de qué medio lo eliminó?
- ¿La baja fue realizada en su banco o entidad comercial?

Si cliente no realizó la baja en entidad bancaria o comercial, informa:

"Sr(a) XXX, para poder eliminar su PAC/PAT Bancario o casa Comercial, lo debe realizar directamente con la entidad respectiva y es el banco o casa comercial quien informa la baja de los pagos automáticos a VTR para que se reflejen en nuestros sistemas. Le recuerdo que una vez anulado su PAC-PAT podrá pagar en vtr.com o bien utilizar algún recaudador autorizado por VTR para el pago de su boleta (Servipag, Sencillito, etc.). Además de contar con el portal de pago en VTR.COM".

Si cliente realizó la baja en entidad bancaria o comercial, debes solicitar comprobante de baja.

Luego de corroborar la información, debes ingresar Solicitud de Servicio adjuntando el comprobante enviado por el cliente.

- TIPO: CUENTA
- ÁREA: RECAUDACIÓN
- SUBÁREA: CARGO PAC o CARGO PAT (Según corresponda)

INFORMA

"Sr(a) XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 10 días hábiles. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado"



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

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

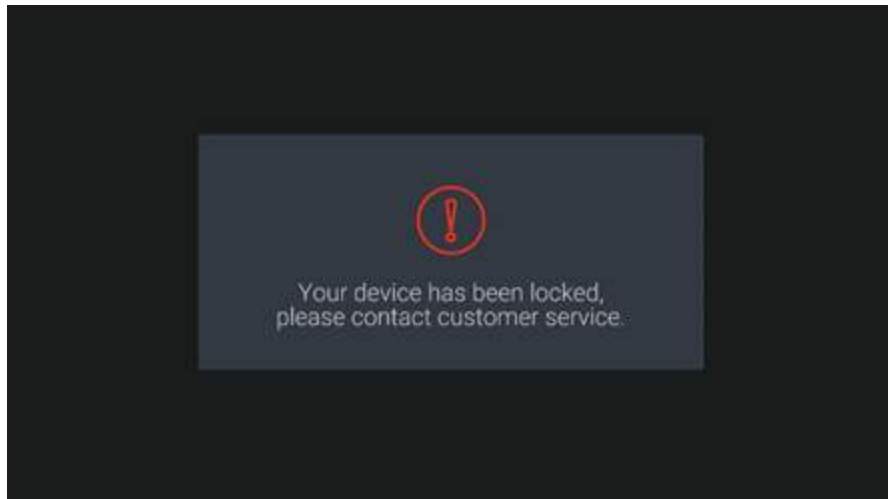
IMPORTANTE

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.

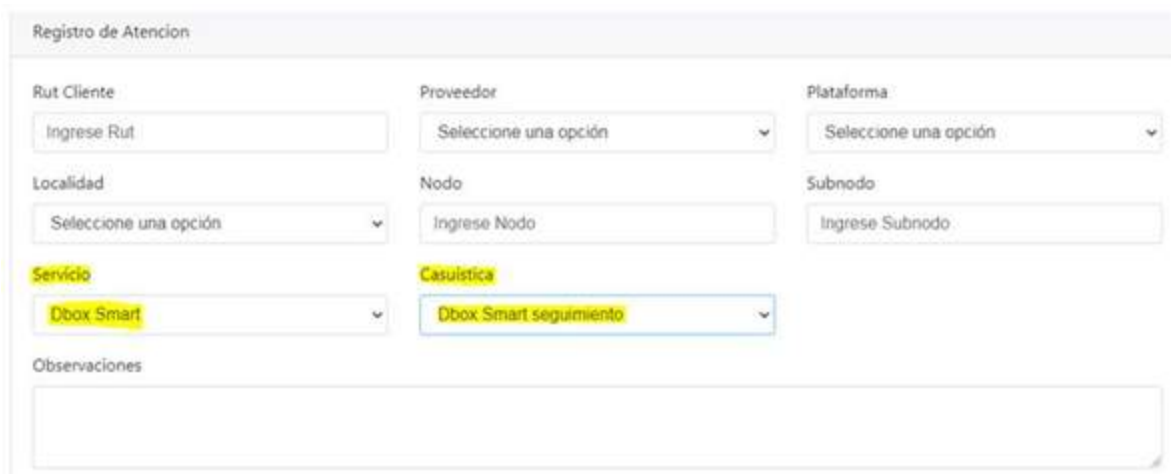
3. Escalar inconveniente a BO a través de Web de escalamiento con los siguientes datos:

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.

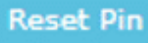
3. Validar con cliente si problema persiste.

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

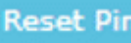
3. Si la **actividad de Reboot soluciona**, se debe:

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.

▼ VOD

VOD Recarga de	Saldo \$0	Recargar
Dbox Smart	Límite \$20,000	

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

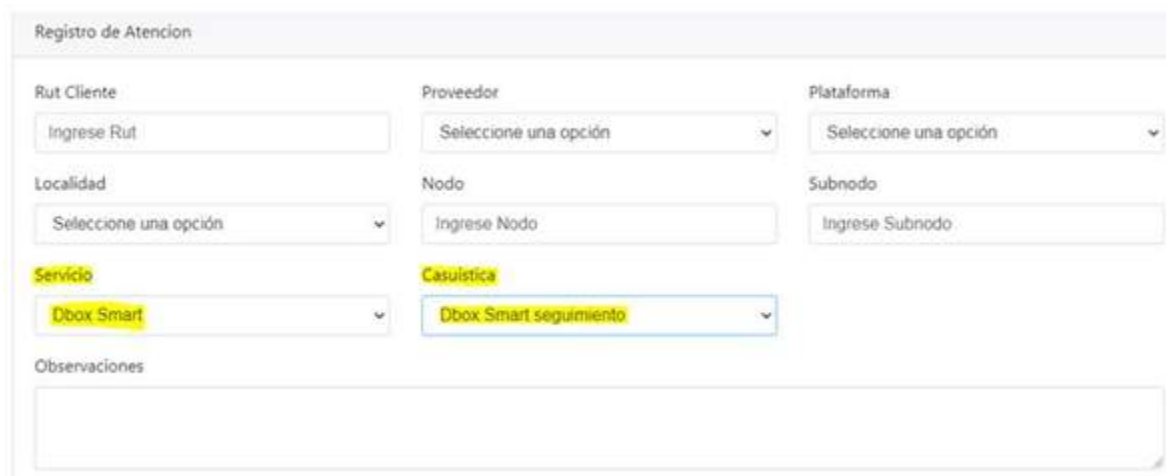
- Si problema persiste, escalar inconveniente a BO a través de Web de escalamiento con los siguientes datos:
 - Completar los campos seleccionables: Proveedor, Plataforma, Localidad, nodo y subnodo.
 - Rut cliente
 - Localidad: Según cuenta de servicio
 - Servicio: Dbox Smart
 - Casuística: Dbox Smart 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**

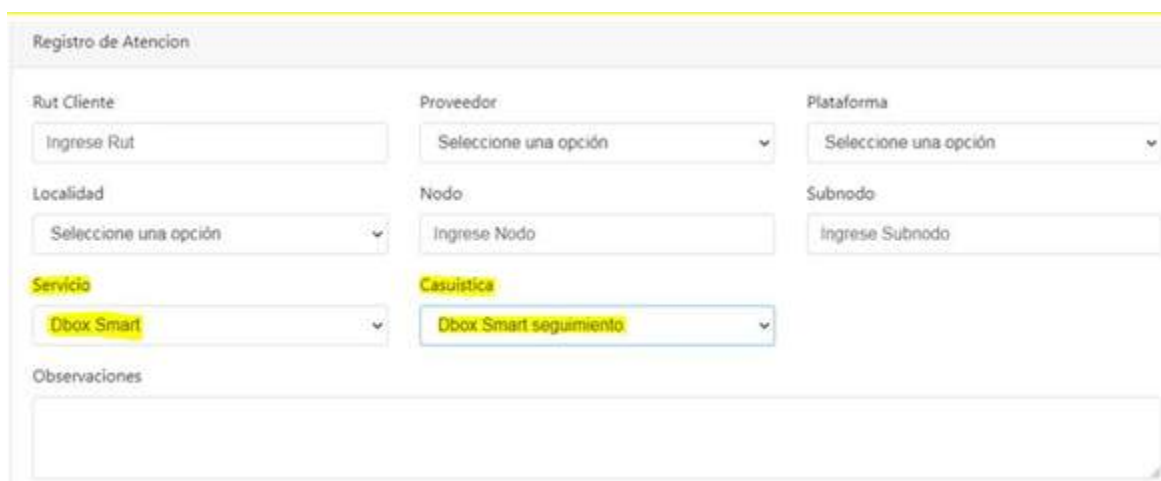
- Si la actividad de **Refresh es exitosa**, ahora el ejecutivo debe realizar un **Reboot desde BEC.** Para esto, ingresar a BEC y seleccionar REEBOT en el decodificador que presenta el inconveniente.
- Esta acción hará un reinicio remoto del decodificador (apagar y encender), y debería tardar en promedio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

Lección 3 de 6

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

El Contenido lineal corresponde a la programación de televisión en vivo.

☐

Falso

☐

Verdadero

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CLIENTES CORNERSTONE



CLIENTES RECIENTEMENTE INSTALADOS CON FTTH

Información del caso	
Origen:	Llamada entrante a 79004
Cola:	10033
RUT:	0010815039-4
NOMBRE:	x
SEGMENTO:	BLINDAJE
RAMA IVR:	ABLINDAJECOM
CallID:	S2-AST04P-1719512092.1146934
ConnID:	0082036c44618d54
Estado Migracion:	Cliente Migrado
ID de la llamada:	25fd25fe-34b1-11ef-a4f8-2d3b633b82ef
Información Adicional:	Cliente recientemente instalado en red FTTH

CLIENTES FTTH

Cómo identificar al grupo de clientes recientemente instalado con Fibra Óptica:

en la sección Información adicional de IVR se mostrará **“Clientes instalados recientemente en FTTH”**.

DEBES SABER

- Estos clientes se atienden de manera normal con los procedimientos publicados en CLAVE, tales como:
- [Explicación de boleta](#)
- [Plataforma Cornestone - Inconvenientes Internet Red FTTH 7 Pasos](#)
- [Desconexión de servicios principales/ SVA](#)
- [Delivery – autoinstalación](#)
- [Aplicaciones de streaming](#)
- [Reparaciones técnicas](#)
- [Inconvenientes control remoto](#)

- [Solución de Inconvenientes Dbox Smart](#)
- [Inconvenientes con pago](#)
- [Retención y desconexión de canales premium](#)

La **única excepción** es cuando el cliente solicita **cambiar su clave WiFi**. Para esto apóyate con la siguiente información:

CLAVE WIFI

OBJETIVO —

Atender a clientes que solicitan **recuperar o cambiar su clave WiFi y tienen ONT ZTE** instalada.

POLÍTICAS DE ATENCIÓN —

NO se debe entregar información personal o de servicios a un tercero.

VERIFICA PRECONDICIONES —

1. Validar en BEC que el equipo instalado en el domicilio del cliente **sea marca ZTE**.

- Si no es marca ZTE, apóyate con el procedimiento [CLAVE WIFI](#).

Pasos Internet	
Estado ONT	online
Estado de Red	
Compatibilidad ONT con Velocidad Contratada	

▼ Información de aprovisionamiento

Información de aprovisionamiento			
	Andes	Plataforma	V/S
Velocidad Contratada	600/600	600 Mbps	
Modo Conexión	NAT	NAT	
Marca	ZTE	ZTE	
Modelo	F6640P	F6640P	
Flujo dboxsmart		Activado	

▼ Información básica

Marca / Modelo ONT:	ZTE - F6640P
MAC ONT:	ZTEGD525E064
Tipo Equipo ONT:	ONT
Tecnología ONT:	GPON 1.0
Marca / Modelo Gateway:	
Serial Number Gateway:	

RECUPERACIÓN DE CLAVE WIFI

CAMBIO DE CLAVE WIFI

1. Informar que puede visualizarla en la base del dispositivo de internet.

Apóyate con el siguiente script:

"Sr(a) XX, como usted no ha cambiado anteriormente su clave WiFi puede recuperarla revisando la parte inferior del equipo."

RECUPERACIÓN DE CLAVE WIFI

CAMBIO DE CLAVE WIFI

1. Informar al cliente que **por motivos de seguridad no podemos realizar cambio de clave WiFi**, reforzar que la clave entregada por defecto cumple los altos estándares de seguridad.

Apóyate con el siguiente script:

"Sr(a) XX, nuestro sistema no nos permite realizar el cambio ya que la clave entregada por los valores de fábrica cumple con altos estándares de seguridad. Para saber su clave, puede revisar la parte inferior de su equipo".

Si cliente insiste, se debe ingresar una Solicitud de Servicio de Reparación.

- ACTIVO: Seleccionar Internet
- TIPO: INTERNET FTTH
- AREA: REPARACIÓN TÉCNICA
- SUBAREA: PROB. COBERTURA/ CONECTIV. WIFIDESCRIPCIÓN: #clavewifi

2. Agendar de acuerdo a lo coordinado con el cliente en línea, informar:

"Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs."

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.

Le informo también que puede revisar su agendamiento en la Sucursal Virtual de vtr.com iniciando sesión con sus datos"

REGISTRA

Atención técnica > Internet > Clave Wifi

Registrar en la atención:

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



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



Para continuar debes revisar todos los contenidos.

ACTIVACIÓN/HABILITACIÓN ROAMING



PROCEDIMIENTO

IMPORTANTE

Desde el 25 de septiembre 2024 **no estamos contando con servicio de roaming** en los siguientes países:

PAÍSES

ESPAÑA

FRANCIA

ITALIA
ALEMANIA
REINO UNIDO
CANADÁ
PAÍSES BAJOS
AUSTRALIA
NUEVA
ZELANDA

Esta interrupción es necesaria para llevar a cabo trabajos que nos permitirán ofrecerte un mejor servicio. Roaming volverá a estar disponible a partir del 18 de octubre. Ante una consulta del cliente apóyate en el siguiente script.

"Sr(a) XXX, Efectivamente, no contamos con servicio de roaming en el país que nos indica. Comprendemos que esto puede causar inconvenientes. Sin embargo, estos trabajos nos permitirán ofrecerte un mejor servicio, y el roaming se restablecerá a partir del 18 de octubre. Le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas."

-
- La forma de activar roaming, esta debe ser gestionada a través de un pedido de venta y una solicitud de servicio, la cual tardara 24 horas hábiles en gestionar.
 - El cliente podrá usar hasta 500 MB y una vez consumidos no podrá seguir ocupando el servicio de datos **ni podrá ser reiniciado**, pero sí podrá ocupar minutos para recibir y hacer llamados y SMS según el país donde se encuentre.
 - Si el cliente solicita la activación del Roaming en el extranjero, debes informar que este no se podrá realizar, dado que la gestión debe hacerse dentro del país, de lo contrario se genera un mensaje en Andes:

1-230403263934

Convertir en N° Reclamo Generar documento

Información SS

N° de SS: 1-230403263934 Tipo: Telefonía móvil

Rut del Cliente: 17048802-4

Nombre Completo Cliente: CLAUDIO ANDRES L

RUT Solicitante: 17048802-4

Nombre Completo Solicitante: CLAUDIO ANDRES L

Número serie CI solicitante:

Teléfono laboral solicitante:

Id Alarma Falla Masiva:

Reparación reiterada: ☐

Área: Inconveniente e

Subárea: Problemas de re

Activo: ☐

Dirección: LOS COPIHUES

Correo electrónico: clincovil@gmail.com

Teléfono residencial solicitante: 934470126

Prioridad y propiedad

Estado: Cerrada

Prioridad: Bajo

Propietario: NFLORES

Tipo requerimiento: Requerimiento

Número reclamo:

Canal de ingreso: Call Center

Teléfono celular solicitante: 934470126

Solicitud derivada?: ☒

Resumen

Descripción: N° móvil a cargar: 982146629
IMSI asociada a número: 730080101850580
#habilitaciónSponsor:

Comentarios: se genera envío de sponsor fallido.

Fecha de creación: 19/02/2024 20:51:3

Fecha de solución: 20/02/2024 16:03:5

Fecha de cierre: 20/02/2024 16:03:5

Usuario creador: NFLORES

DEFINICIÓN

Roaming, se refiere al servicio que permite, al visitar otros países, poder usar el servicio móvil (voz y/o datos) al conectarse a una red móvil de otro operador en el país de visita. Es un servicio para los planes suscripción postpago (no disponible para Planes Cuenta Controlada y Prepago). Para habilitar el roaming de voz, SMS y datos, los clientes deben, antes de viajar, llamar al 103, acercarse a cualquiera de nuestras sucursales o bien por Sucursal Virtual. Esta habilitación no tiene ningún costo para el cliente.

Es un servicio independiente del plan contratado. Por lo tanto, si un cliente llama o trafica datos estando en el extranjero, se cobrará a parte del cargo fijo nacional y no descontará ni minutos ni datos del saldo de su plan.

Es decir, si un cliente tiene el plan Multimedia Plus 95 GB, activa su servicio de Roaming Internacional y viaja al extranjero, no consumirá su cuota de navegación nacional (es decir, ninguno de los 95 GB, ni los 300 minutos). El cliente debe pagar el cargo fijo de su plan, más su consumo de roaming internacional y otros servicios adicionales que pueda tener contratado.

! IMPORTANTE

"Te informamos que, desde 29 de agosto de 2020, las tarifas del servicio de Roaming Internacional en Argentina (incluyendo el servicio de servicio de voz, SMS y datos móviles) serán tarifadas a tarifa local para usuarios de Chile que hagan uso de estos servicios en Argentina o viceversa, es decir al mismo precio local del plan contratado por los clientes"

Asimismo, a contar del día 25 de julio de 2023, el Servicio de Roaming de Telefonía, Mensajería (SMS) y Datos Móviles con Brasil tendrá una tarificación a precio local, adicional al plan contratado.

Este servicio está operativo para:

Clientes con contrato de planes MM/Postpago: incluye Servicio de Datos, Voz y SMS.

*Clientes planes cuenta control y prepago, Sin Servicio Disponible."

Consideraciones:

- Se aplicarán las mismas tarifas o precios locales para usuarios de Chile que hagan uso de estos servicios en Argentina y Brasil o viceversa.
- Los precios locales de los servicios de voz, SMS y datos móviles corresponden a precios vigentes del plan de postpago contratado, y tienen las mismas condiciones. Estos precios locales serán aplicados para la emisión y recepción de llamadas, SMS y datos móviles utilizando el servicio de Roaming Internacional en Argentina y Brasil.
- Las llamadas y SMS emitidos o realizadas desde un tercer país (distinto de Argentina, Brasil o Chile), serán tarifados de acuerdo con los precios vigentes para el Roaming Internacional de dicho país.
- Los clientes deben tener un uso razonable del servicio que considera consumos inferiores a 90 días continuos o a 120 días discontinuos en un año calendario. En este caso, el consumo se valorará a tarifa local.

Operación del servicio:

Se tarificarán a tarifa local las llamadas entre Chile y Argentina; Chile y Brasil.

Para mayor información sobre cobertura y tarifas, visitar

https://www.vtr.com/internacional_roaming

La tarifa de datos se encuentra en KB (kilobyte).

- Recuerda que 1000KB es un 1MB (megabyte)
- Existen tarifas costo cero en algunos países debido a acuerdos comerciales que tiene VTR.

Para calcular cuántos GB necesita el cliente para navegar, apóyate con la siguiente publicación

<https://vtr.com/simulador-de-consumo>.

La página muestra un valor referencial aproximado por uso de cada aplicación.

El servicio de Roaming, es aquel que permite el funcionamiento del servicio móvil, fuera del país; separando estas habilitaciones en dos posibles:

- **Roaming Voz:** Habilitación tanto de la emisión y recepción de llamadas y sms.
- **Roaming Datos:** Habilitación de tráfico de datos de internet.

RECUERDA —

- Esta solicitud puede ser realizada por el **titular de la cuenta o tercero con poder notarial**.
- La habilitación del servicio de Roaming, **no tiene costo**.
- Solo se encuentra **disponible el servicio de roaming para las cuentas postpago libres** (no controladas, no prepagos).
- El **servicio de Roaming se cobra como adicional a la promoción** (no consume minutos, sms ni internet del plan).
- El **cobro del servicio Roaming es por evento**, y sus valores dependen del país de uso, los cuales pueden ser revisadas en VTR.COM.
- El cliente debe **tener la cuenta al día para solicitar la contratación del servicio Roaming**.
- Recordar siempre realizar esta venta siguiendo el protocolo establecido.
- El roaming no es un servicio ilimitado
- **NO entregar datos del cliente a un tercero** (Fonos de contacto, dirección, Rut, nombre completo).
- El procedimiento de **"CONVIVENCIA DE ÓRDENES"** indica la compatibilidad de este con otros requerimientos.

Paso 1

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Lista de clientes 8646174-9 Perfil de cliente

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: [] Faltas masivas: [] Resultado última encuesta NPS: []

Apellido materno: QUEZADA Edad: 30 Reiterados: [] Fecha última encuesta NPS: []

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

Tipo de documento: Cédula Estado e-mail: [] Clase: Cliente Género: Femenino

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

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

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

Siguiendo mejor Acción

Categoría Referencia Acción

Perfil de facturación

Nombre Método de pago Medio de Distribución de Fact. Día de Tarificación del Mes (DOM)

Productos Instalados

Actividades

Tipo	Id Actividad	Descripción	Estado
Alerta	1-5XF3RJ	La actividad ID "1-5HA19X" asignada a usuario "COFFERTE" no ha sido finaliza	Abierta
Alerta	1-5VXRND	La actividad ID "1-5HA000" asignada a usuario "FARRIAGADA" no ha sido finaliza	Abierta
Resolución	1-5HA19X	Analiza Requerimiento	Abierta
Alerta	1-5HA000	La actividad ID "1-5GYTES" asignada a usuario "MBAQUEROB" no ha sido finaliza	Abierta
Resolución	1-5GYTES	Genera Requerimiento	Derivada

Pedidos

1. Verificar que los datos como **RUT, DOMICILIO, FONO, EMAIL** estén correctos. En caso de no coincidir, deben ser actualizados. Puedes revisar el procedimiento de **"MODIFICACIÓN DE DATOS"** [AQUÍ](#).

Paso 2

The screenshot shows the Andes CRM interface. At the top, there is a menu bar with options like Archivo, Edición, Ver, Desplazarse, Consulta, Herramientas, and Ayuda. Below this is a navigation bar with tabs: Página inicial, Clientes, Solicitudes de servicio, Actividades, Direcciones, Pedidos, Pedido de ventas, Contactos, and Fallas masivas. The main content area displays the details for customer 1555826-1. The 'En cobranza' checkbox is highlighted with a red box and a red '2'. The 'Alertas de crédito' tab is highlighted with a red box and a red '1'.

Alertas de crédito

Prioridad	Estado	Subestado	Importe debido	Tipo de acción	Fecha de apertura	Cuenta	Comentarios
4.BAJO	Pendiente		\$17.760	Solicitud Llamada Tipo 2	15/01/2018 18:00:00	77508438	Solicitud Llamada Telefonica Tipo 2.
4.BAJO	Pendiente		\$17.760	Suspension Total	10/01/2018 18:00:00	77508438	Suspension Bidireccional
4.BAJO	Pendiente		\$17.760	Envio SMS Tipo 1	08/01/2018 18:00:00	77508438	Envio de mensaje de texto del Tipo 1.
4.BAJO	Completada		\$17.760	Detener Facturacion	08/01/2018 18:00:00	77508438	Dejar de facturar la cuenta.
4.BAJO	Pendiente		\$17.760	Solicitud Llamada Tipo 1	08/01/2018 18:00:00	77508438	Solicitud Llamada Telefonica Tipo 1.
4.BAJO	Cancelada		\$17.760	Suspension Parcial	16/01/2018 18:00:00	77508438	Suspension unidireccional.
4.BAJO	Pendiente		\$17.760	Envio SMS Tipo 2	08/01/2018 18:00:00	77508438	Envio de mensaje de texto del Tipo 2.
4.BAJO	Pendiente		\$17.760	Enviar Email Tipo 1	28/12/2017 18:00:00	77508438	Envio de Correo electronico Tipo 1 de Prueb

2. Pinchar la pestaña **ALERTAS DE CRÉDITO** y verificar que el servicio no esté en cobranza. Además verificar que la casilla de **EN COBRANZA** no se encuentre marcada.

Paso 3

The screenshot shows the 'Andes' client portal interface. The top navigation bar includes 'Andes', 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below this is a search bar and a 'Todas' dropdown. The main navigation menu includes 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The 'Clientes' section is active, showing a 'Lista de clientes' and a 'Resumen del cliente' tab. The 'Resumen del cliente' tab displays various sections: 'Siguiendo mejor Acción', 'Perfil de facturación', 'Productos Instalados', 'Actividades', 'Pedidos', and 'Solicitudes de servicio'. The 'Productos Instalados' section shows a table with columns: 'Producto', 'Descripción del Producto', 'Estado', and 'Identificador del servicio'. The first row is highlighted with a red box, showing 'Multimedia 40 GB' as the product, 'Multimedia 40 GB' as the description, 'Activo' as the status, and '20112904' as the identifier. The 'Actividades' section shows a table with columns: 'Id Actividad', 'Descripción', 'Tipo', 'Estado', 'Propietario', 'Fecha Agendamiento', and 'Solicitud de'. The 'Pedidos' section shows a table with columns: 'Estado', 'Motivo de cancelación', 'Fecha de creación', 'Tipo de pedido', 'Modalidad de Ver', 'Nº de Pedido', and 'Cuenta de fact'. The 'Solicitudes de servicio' section shows a table with columns: 'Estado', 'Nº de SS', 'Nº de reclamo', 'Usuario creador', 'Tipo', 'Área', and 'Subárea'.

3. El estado de los servicios si se encuentran **ACTIVOS o SUSPENDIDOS**.

3.1 Desde la Vista 360 de la cuenta Cliente, pinchar la pestaña JERARQUÍA DE CUENTAS y elegir la cuenta de SERVICIOS correspondiente al servicio móvil.

3.2 Desde la sección PRODUCTOS INSTALADOS, se debe confirmar el estado ACTIVO del servicio móvil.

- Si el servicio se encuentra **SUSPENDIDO** por mora, se debe informar al cliente que se podrá entregar soporte una vez que se regularice la cuenta y el servicio vuelva a estar activo.
- Si está **suspendido voluntariamente**, se debe esperar hasta la fecha de Reanudación acordada.

4. Una vez gestionadas las validaciones anteriores, **revisa si el PCS se encuentra en estado exitoso para campaña de activación**, para ello, revisa la base pinchando AQUÍ, en caso de que el proceso este fallido, dirígete de manera inmediata a gestionar la solicitud de servicio para la activación.

GESTIONA: ACTIVACIÓN DE SERVICIO ROAMING

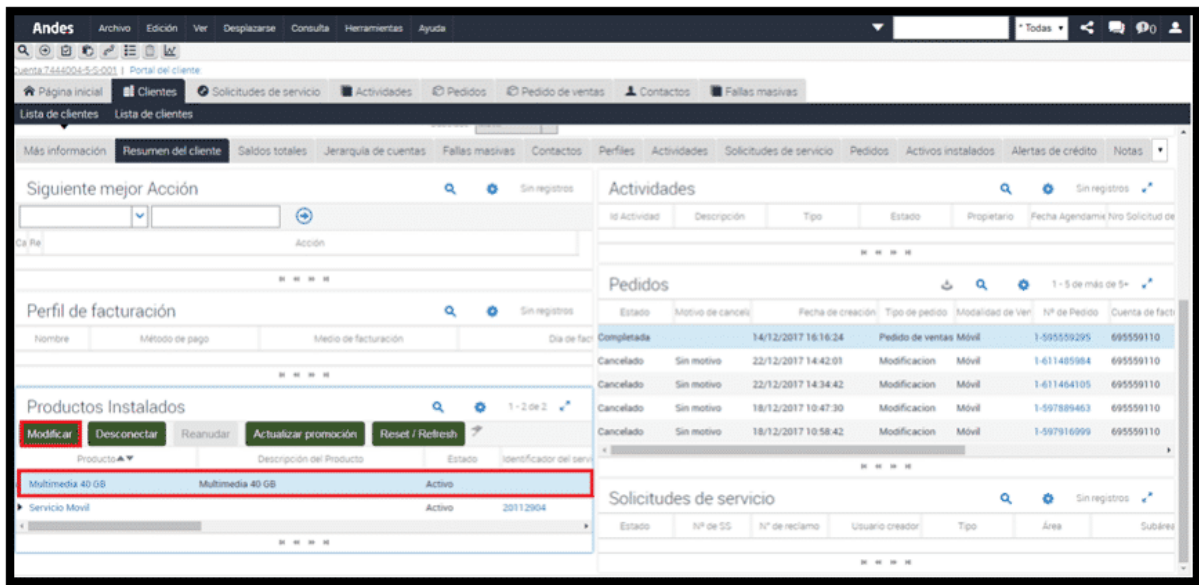
PASO 1 Y 2

PASO 3

PASO 4

PASO 5

Luego de buscar al cliente, desde la sección de **PRODUCTOS INSTALADOS** de la vista 360 de la cuenta de servicios, se debe posicionar sobre la promoción del cliente, y presionar **MODIFICAR**.



PASO 1 Y 2

PASO 3

PASO 4

PASO 5

Marcar **flag de deuda no vinculante**, esto para que la orden de modificación no se vea condicionada por deudas anteriores en el domicilio de referencia.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

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

Lista

Revisar **Verificar** Enviar TSQ Cancelar pedido: Generar documento

Nº de Pedido: 1-1506039914 Nombre del Cliente: HADA HAYDELINA RAMB

Modalidad de Venta: Móvil Cuenta del Cliente: 7444004-5

Método de Envío: Autoinstalación N° de Serie Ci:

Tipo Portado: No Portado - Venta Fi Estado N° de Serie Ci:

Tipo de Pedido: Modificación Subtipo Cuenta:

Etapas: Orden Cuenta de Servicio: 7444004-5-5-001

Ingresador: IMACUNA Dirección de Servicio:

Canal de Ventas: Cuenta de Facturación: 695559110

Vendedor: email: brayancolina92@gmail.co

Estado: **Pendiente** Clasificación Fijo:

Fecha de creación: 23/04/2018 16:27:06 Clasificación Móvil: Inicio 2

Fecha de Modificación: 23/04/2018 16:27:06 Saldo Límite Crédito Fijo:

Desde cuando: 23/04/2018 16:27:06 Saldo Límite Crédito Móvil: \$-28.990

Motivo: Deuda Rut: \$250

Vigencia de Cotización: Deuda Domicilio: \$43.990

Estado del Trámite: Pago Up Front: \$0

Contexto de Estado: Pago Up Front recibido:

Pago Upfront Primera Boleta: Renta Mensual: \$49.990

Generar Boleta/Factura Online: Cargo Única Vez: \$0

Rut Deuda Domicilio: 9195335-8

Deuda no Vinculante: ☐

Motivo Desconexión: ☐

Convenio Aprobado: ☐

Motivo de cambio: Baja Voluntaria

Reserva delivery: ☐

Orden con delivery: ☐

Dirección envío delivery:

Más información Catálogo **Detalles** Envío Pagos Envíos Documentos Archivos adjuntos Portabilidad Actividades

Detalles de la línea Atributos Totales

PASO 1 Y 2

PASO 3

PASO 4

PASO 5

Seleccionar el **servicio móvil activo del Cliente** y luego presionar el botón **PERSONALIZAR** para acceder a la vista de selección de servicios adicionales.

Al presionar el botón **PERSONALIZAR**, el sistema desplegará vista con las siguientes opciones:

- Móvil Post pago.
- Servicios.
- Descuento.
- Bloqueo carriers.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Pedido

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

Lista

Ingresador: BRAYANNA Dirección de servicio: 10 Estado de trámite: Pago Up Front: 000

Canal de Ventas: Cuenta de Facturación: 695559110 Contexto de Estado: Pago Up Front recibido: 0

Vendedor: e-mail: brayancolina92@gmail.com Renta Mensual: \$49.990

Acelerar cuotas: 0 Deuda no Vinculante: 0 Pago Upfront Primera Boleta: 0 Cargo Única Vez: 0

Comentarios: Motivo Desconexión: Convenio Aprobado: 0 Rut Deuda Domicilio: 9195335-6

Motivo de cambio: Baja Voluntaria

Reserva delivery: 0 Orden con delivery: 0

Dirección envío delivery: 0

Más información Catálogo **Detalles** Envío Pagos Envíos Documentos Archivos adjuntos Portabilidad Actividades

Detalles de la línea Atributos Totales

Detalles

Personalizar Editar promoción Verificar Cuotas Cambiar Sincard

Nº de reseta	Producto	Lista de evaluación e	Cant.	Precio de inicio	Cantidad ampliada	Precio neto	ID de servicio	Punto de servicio	Cuenta de servicio	Precio neto exten	SubTotal Cargo U	Depende del ID del pedido	Relación oc
1	Servicio Móvil		1		1	\$0	20112904		7444004-5-5-001	\$0	\$0		
2	Multimedia 40 GB		1		1				7444004-5-5-001		\$0		

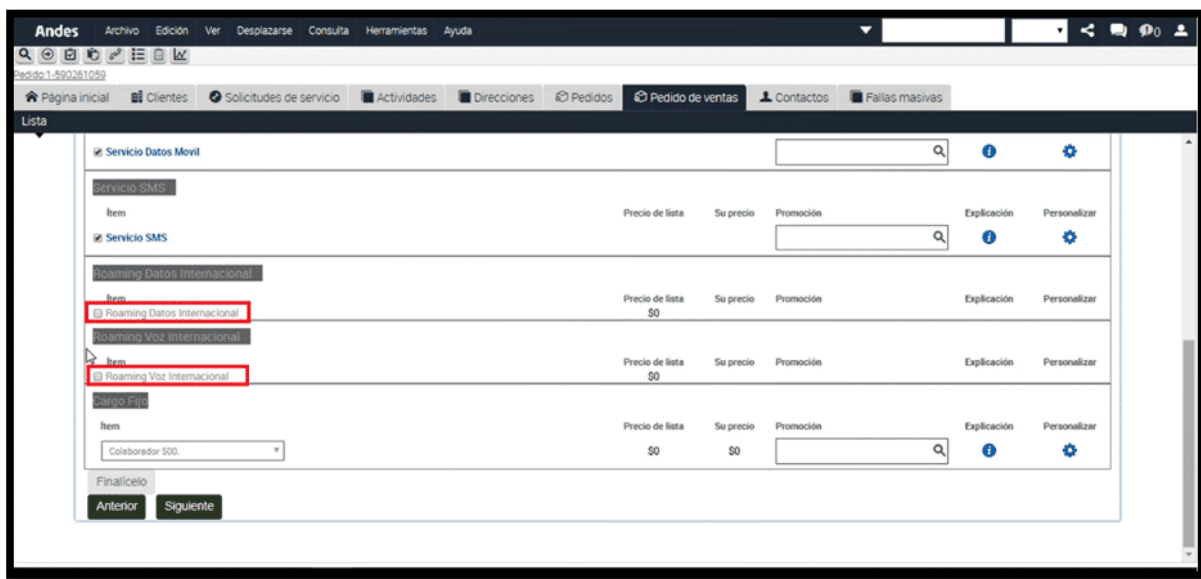
PASO 1 Y 2

PASO 3

PASO 4

PASO 5

Para hacer el ingreso del Roaming, se deberá **PERSONALIZAR** en la sección de **SERVICIO** y marcar el flag de **ROAMING DATOS INTERNACIONAL y/o ROAMING VOZ INTERNACIONAL** según corresponda.



PASO 1 Y 2

PASO 3

PASO 4

PASO 5

Presionar **VERIFICAR** y luego **ACEPTAR** para confirmar las validaciones automáticas y la vialidad del cambio propuesto en la modificación.

The top screenshot shows the 'Pedido de ventas' (Sales Order) form. The 'Terminado' button is highlighted in red. The bottom screenshot shows the 'Detalle de pedido' (Order Detail) table with two rows highlighted in red, and a 'Totales' (Totals) section at the bottom.

Item	Descripción	Cantidad	Valor	Valor unitario	Valor total
1.1	Servicio SMS	1	1	1	1
1.2	Servicio Datos Móvil	1	1	1	1
1.3	Número Móvil	1	1	1	1
1.4	SinCard	1	1	1	1
1.5	Roaming Voz Internacional	1	50	50	50
1.6	Colaborador 500	1	50	50	50
1.7	Roaming Datos Internacional	1	50	50	50
1.8	Servicio Voz Móvil	1	1	1	1
2	Colaborador 500	1	1	1	1

Totales

CARGOS MENSUALES	CARGOS DE INSTALACIÓN Y EQUIPO	TOTAL A PAGAR AHORA
Total de cargos de mensualidad	CNR total de los items	CNR total
Descuento total de mensualidad	Descuentos totales de CNR	Envío
Ajustes de mensualidad	CNR de ajuste	Impuesto
Mensualidad total neta	CNR total neto	Total del pedido

PASO 1 Y 2

PASO 3

PASO 4

PASO 5

- Desde el pedido presionar **GENERAR DOCUMENTO**.
- Esta gestión despliega en una ventana adicional en el navegador que se debe completar con los datos de cliente. Revisa la publicación [Generar Contrato – Llenado Contrato Manual](#)

[illegible]

Hacer clic sobre el botón **ENVIAR**, con esto se dará por finalizado el proceso de activación del servicio Roaming, quedando el pedido en estado **ABIERTO** mientras se aprovisiona.

[Página inicial](#)
[Clientes](#)
[Solicitudes de servicio](#)
[Actividades](#)
[Pedidos](#)
[Pedido de ventas](#)
[Contactos](#)
[Fallas masivas](#)
[Empleados](#)

Lista

1-8743979178

[Revisar](#)
[Verificar](#)
[Enviar](#)
[TSQ](#)
[Cancelar pedido](#)
[Generar documento](#)

Nº de Pedido: 1-8743979178	Nombre del Cliente: ANA MARIA TAMBURRIN	Estado: Pendiente	Clasificación Fijo:
Modalidad de Venta: Móvil	Cuenta del Cliente: 6715068-6	Fecha de creación: 02/05/2017 14:14:39	Clasificación Móvil: Conectado
Método de Envío: Autoinstalación	Nº de Serie CI: a000000	Fecha de Modificación: 02/05/2017 14:14:39	Saldo Limite Crédito Fijo:
Tipo Portado: No Portado - Venta Fi	Estado N° de Serie CI:	Desde cuando: 02/05/2017 00:00:00	Saldo Limite Crédito Móvil: \$ 55.010
Tipo de Pedido: Modificación	Subtipo Cuenta:	Motivo:	Deuda Rut: \$ 0
Etapas: Orden	Cuenta de Servicio: 6715068-6-S-001	Vigencia de Cotización:	Deuda Domicilio: \$ 0
Vendedor: MBAQUEROB	Dirección de Servicio: APOQUINDO AV 480C	Estado del Trámite:	Deuda Rut Castigada: \$ 0
Canal de Ventas: Sucursal	Cuenta de Facturación: 8747035863	Contexto de Estado:	Pago Up Front: \$ 0
Propietario:	e-mail: alvaro.yubero@haibu.cl		Pago Up Front recibido:
Comentarios:			Renta Mensual: \$ 19.990
			Cargo Única Vez: \$ 1.790
			Rut Deuda Domicilio:

PASO 1 Y 2	PASO 3	PASO 4	PASO 5	
------------	--------	--------	--------	--

Finalmente, el servicio de Roaming quedará activo y el pedido pasará a estado **COMPLETADO**.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Pedido

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

Lista

1-590261059

Revisar Verificar Enviar TSQ Cancelar pedido **Generar documento**

Nº de Pedido: 1-590261059	Nombre del Cliente: FELIPE LEONARDO NOVA	Estado: Completada	Clasificación Fijo:
Modalidad de Venta: Móvil	Cuenta del Cliente: 15593418-2	Fecha de creación: 11/12/2017 16:24:34	Clasificación Móvil:
Método de Envío: Autoinstalación	Nº de Serie CI:	Fecha de Modificación: 11/12/2017 16:25:49	Saldo Límite Crédito Fijo: \$0
Tipo Portado: No Portado - Venta FI	Estado Nº de Serie CI:	Desde cuando: 11/12/2017 00:00:00	Saldo Límite Crédito Móvil: \$0
Tipo de Pedido: Modificación	Subtipo Cuenta: Conv Funcionarios VTR	Motivo:	Deuda Rut: \$0
Etapa: Orden	Cuenta de Servicio: 15593418-2-5-001	Vigencia de Cotización:	Deuda Domicilio: \$0
Vendedor: CABARCAG	Dirección de Servicio: VICUNA MACKENNA	Estado del Trámite: Completada	Pago Up Front: \$0
Canal de Ventas: Sucursal	Cuenta de Facturación: 94150264	Contexto de Estado: Todas las líneas del pedido están completadas	Pago Up Front recibido: \$0
Propietario:	e-mail: uat3prometeo@gmail.com	Pago Upfront Primera Boleta: \$0	Renta Mensual: \$0
Acelerar cuotas: ☐	Deuda no Vinculante: ☐	Generar Boleta/Factura Online: ☐	Cargo Única Vez: \$0
Comentarios:	Motivo Desconexión:		Rut Deuda Domicilio:
Reserva delivery: ☐	Convenio Aprobado: ☐		
Orden con delivery: ☐			
Dirección envío delivery:			

PASO 1 Y 2

PASO 3

PASO 4

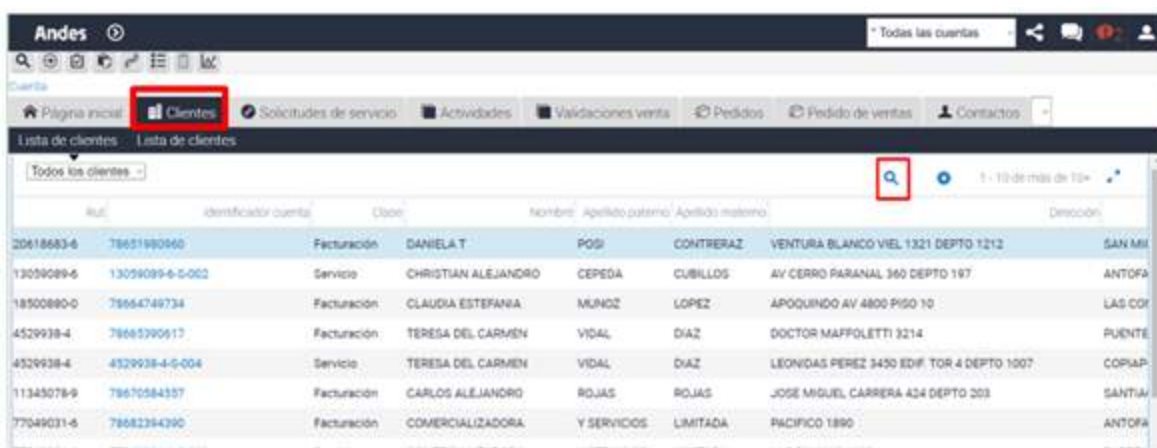
PASO 5

El pedido de ventas debe quedar en estado de trámite completada (este estado aparece en cosa de segundos), en caso contrario debes gestionar un ingreso de ticket, para ello [pincha aquí](#), una vez completado el pedido ingresa una solicitud de servicio, con el fin de completar el proceso de activación de Roaming.

INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIOS

Paso 1

PASO 1



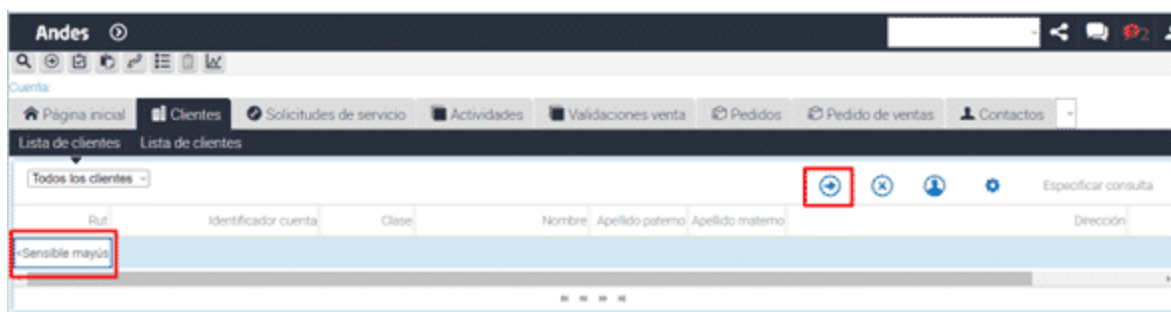
The screenshot shows the 'Andes' web application interface. The top navigation bar includes a search icon, a 'Todas las cuentas' dropdown, and user profile icons. The main navigation menu has several tabs: 'Página inicial', 'Clientes' (highlighted with a red box), 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', and 'Contactos'. Below the navigation menu, there's a section titled 'Lista de clientes' with a dropdown menu showing 'Todos los clientes'. A search icon (magnifying glass) is also highlighted with a red box. The main content area displays a table of client information.

Rut	Identificador cuenta	Cboce	Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	Dirección
20618683-6	78651980960	Facturación	DANIELA T	POSI	CONTRERAZ	VENTURA BLANCO VIEL 1321 DEPTO 1212 SAN MI
13059089-6	13059089-6-0-002	Servicio	CHRISTIAN ALEJANDRO	CEPEDA	CUBILLOS	AV CERRO PARANAL 360 DEPTO 197 ANTOFA
18500880-0	78664749734	Facturación	CLAUDIA ESTEFANA	MUNOZ	LOPEZ	APOQUINDO AV 4800 PISO 10 LAS COY
4529938-4	78665790517	Facturación	TERESA DEL CARMEN	VIDAL	DIAZ	DOCTOR MAFFOLETTI 3214 PUENTE
4529938-4	4529938-4-0-004	Servicio	TERESA DEL CARMEN	VIDAL	DIAZ	LEONIDAS PEREZ 3450 EDIF TOR 4 DEPTO 1007 COPIAP
11343078-9	78670584357	Facturación	CARLOS ALEJANDRO	ROJAS	ROJAS	JOSE MIGUEL CARRERA 424 DEPTO 303 SANTIAG
77049031-6	78682364390	Facturación	COMERCIALIZADORA	Y SERVICIOS	LIMITADA	PACIFICO 1890 ANTOFA

1. Pincha en **pestaña de clientes**, luego en la Lupa

Paso 2

PASO 2



Digita el **RUT del cliente**, y luego pincha **Enter** de tu teclado.

Paso 3

PASO 3

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuentas

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas Contactos Faltas masivas

Lista de clientes Lista de clientes

Todos los clientes

Rut	Identificador cuenta	Clase	Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	Dirección	Comuna
13068236-0	13068236-0-5-001	Servicio	MAGALY ANDREA	SAAVEDRA	ZARATEA	AV LAS TORRES 128 CASA 69	QUILICURA
13068236-0	130921604967	Facturación	MAGALY ANDREA	SAAVEDRA	ZARATEA	AV LAS TORRES 128 CASA 69	QUILICURA
13068236-0	96505793	Facturación	MAGALY ANDREA	SAAVEDRA	ZARATEA	AV LAS TORRES 128 CASA 69	QUILICURA
13068236-0	96508188	Facturación	MAGALY ANDREA	SAAVEDRA	ZARATEA	AV LAS TORRES 128 CASA 69	QUILICURA
13068236-0	94559850	Facturación	MAGALY ANDREA	SAAVEDRA	ZARATEA	AV LAS TORRES 128 CASA 69	QUILICURA
13068236-0	95234101	Facturación	MAGALY ANDREA	SAAVEDRA	ZARATEA	AV LAS TORRES 128 CASA 69	QUILICURA
13068236-0	2159888	Facturación	MAGALY ANDREA	SAAVEDRA	ZARATEA	AV LAS TORRES 128 CASA 69	QUILICURA
13068236-0	94236780	Facturación	MAGALY ANDREA	ZARATEA		AV LAS TORRES 128 CASA 69	QUILICURA
13068236-0	121028585X	Servicio	MAGALY ANDREA	SAAVEDRA	ZARATEA	AV LAS TORRES 128 CASA 69	QUILICURA
13068236-0	13692401	Facturación	MAGALY ANDREA	SAAVEDRA	ZARATEA	AV LAS TORRES 128 CASA 69	QUILICURA

Selecciona la **cuenta de servicio** donde está el plan móvil.

Paso 4

PASO 4

The screenshot displays the Andes CRM interface. At the top, there's a navigation bar with the 'Andes' logo and a search bar. Below it, a secondary navigation bar contains tabs: 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', and 'Contactos'. The 'Solicitudes de servicio' tab is highlighted with a red box. The main content area is divided into several sections. On the left, there's a 'Lista de clientes' section with filters for 'Profesión' (Empleado), 'Región' (REGION METROPOLITANA), 'Clase' (Servicio), 'Subtipo' (Categoría Funcional), 'Subclase' (Móvil), 'Fecha de nacimiento' (16/01/1980), 'Estado' (Activo), and 'Cambio de Titularidad'. Below this is a 'Siguiendo mejor Acción' section with a search bar and a table with columns 'Categoría', 'Referencia', and 'Acción'. To the right of the filters is a 'Resumen del cliente' section with tabs: 'Más información', 'Resumen del cliente', 'Salidos totales', 'Jerarquía de cuentas', 'Fallas masivas', 'Contactos', 'Perfiles', 'Actividades', and 'Solicitudes de servicio' (highlighted with a red box). Below the tabs is a 'Perfil de facturación' section with a search bar and a table with columns 'Nombre', 'Método de pago', 'Medio de f', and 'Día de facturación'. On the far right, there's an 'Actividades' section with a search bar and a table with columns 'Id Actividad', 'Descripción', 'Tipo', 'Estado', and 'Pr'. The table contains five rows of activity data.

Id Actividad	Descripción	Tipo	Estado	Pr
1-QGTT3M7	Integration id 1-2GR4LUXR, Operación Reset / Refresh		Finalizada	MBDI
1-2JH2020F	Integration id.migra.801929628, Operación Reset / Refresh		Abierta	MRIQ
1-QJOTGADP	La actividad ID '1-2J056MZN' asigna Alarma		Abierta	LCAR
1-2JJQ9PX0	La actividad ID '1-2JOTGADP' asigna Alarma		Abierta	CRAL
1-2J0XXZWL	La actividad ID '1-2JJQ9PX0' asigna Alarma		Abierta	PFRE

Dirígete a **solicitudes de servicio**

Paso 5

PASO 5

The screenshot shows the 'Andes' system interface. At the top, there's a navigation bar with icons and a search bar. Below it, a menu bar includes 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', and 'Contactos'. The 'Clientes' tab is active, showing a 'Lista de clientes' table. The table has columns for 'Nombre', 'Apellido paterno', 'Apellido materno', 'Comuna', 'Email', 'Edad', 'En cobranza', 'Fallas masivas', 'Releados', 'Cuenta Migrada', 'Fecha ultima encuesta EPN', 'Resultado ultima encuesta NPS', and 'Fecha ultima encuesta NPS'. The first row shows a customer named 'MAGALY ANDREA SAAVEDRA ZARATEA' from 'QUILICURA' with email 'magalyandrea@h'. Below the table, there's a 'Más información' section with tabs for 'Resumen del cliente', 'Saldo total', 'Jerarquía de cuentas', 'Fallas masivas', 'Contactos', 'Perfiles', 'Actividades', 'Solicitudes de servicio', and 'Pedidos'. The 'Solicitudes de servicio' tab is active, showing a form for a new service request. The form includes fields for 'RUT del Cliente' (13888235-6), 'RUT Solicitante' (13888235-6), 'Nombre solicitante' (MAGALY ANDREA), 'Apellido paterno solicitante' (SAAVEDRA), 'Apellido materno solicitante' (ZARATEA), 'Dirección' (AV LAS TORRES), 'Comuna' (QUILICURA), 'Región', 'Activo', 'Número de interacción', 'Tipo' (Telefonia móvil), 'Área' (Inconveniente en serv), 'Subárea' (Problemas de roaming), and 'Descripción'.

Presiona el + **para ingresar la solicitud** de servicio y luego selecciona:

- **Tipo:** telefonía móvil
- **Área:** Inconveniente en servicio
- **Subárea:** Problemas de roaming
- **Descripción:** N° móvil a cargar
 - IMSI asociada a número
 - #habilitaciónSponsor
- Luego pincha **Guardar**, Considera, que la solicitud de servicio quedara en estado **"Abierta"**

INFORMA

Sr(a) XXX, le confirmo que su servicio de Roaming estará activo dentro de las próximas 24 horas hábiles, lo invito a revisar las tarifas de consumo de cada país en la sección roaming de [vtr.com](#).



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