

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°13 - BBOO Reclamo



ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises CLAVE.

DESDE EL 17 AL 30 DE JUNIO



CAMPAÑA PRIME VIDEO



CÓMO INGRESAR UNA PORTABILIDAD FIJA



ACTIVIDAD

 APLICACIONES DE STREAMING

 CLAVE WIFI

 DESAFÍO TERMINADO

CAMPAÑA PRIME VIDEO



NOTICIAS

CONTEXTO

CAMPAÑA SMA

REGISTRA

Te informamos que estamos realizando diferentes campañas para incentivar la descarga y activación de la app **PRIMEVIDEO**, independiente de la respuesta del cliente

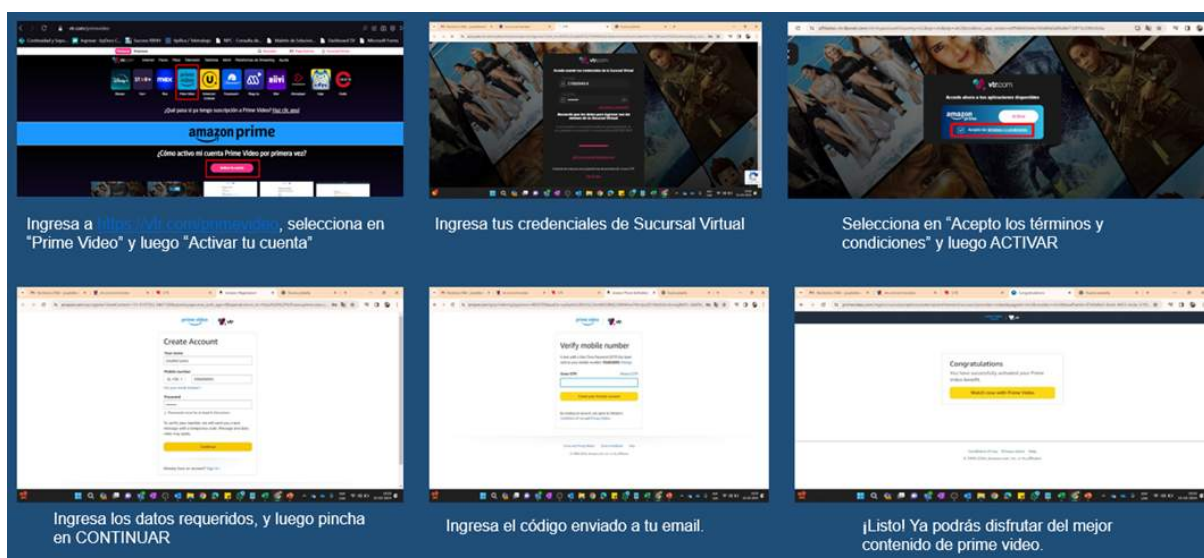
CONTEXTO	CAMPAÑA SMA	REGISTRA
- En una base de clientes, aparecerá la siguiente campaña SMA: <i>"Ofrece al cliente activar su cuenta PRIME VIDEO, beneficio incluido en su plan sin costo adicional y gana tu comisión de 2.000"</i> - Para guiar al cliente que consulte cómo hacer el login, revisa la publicación APLICACIONES DE STREAMING - Es importante que cada vez que ofrezcas la autenticación en la app, puedas registrar #OFRECEPRIMEVIDEO, independiente de la respuesta del cliente		

CONTEXTO	CAMPAÑA SMA	REGISTRA
Atención técnica > Config/Activaciones/Desact > SVA funcionamiento acti/desac <u>Registrar en la atención:</u> #OFRECEPRIMEVIDEO - Motivo de la atención/llamada - Información entregada - Gestión Realizada. - Nombre de la persona que atendemos		

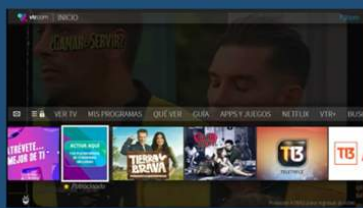
PRIME VIDEO: ACTIVACIÓN

Recuérdale al cliente que estos pasos son para activar tu cuenta por primera vez, recomienda hacerlo desde el computador y una vez que tengas tus credenciales creadas, ir a tu Smart tv o app Mobile e insertarla.

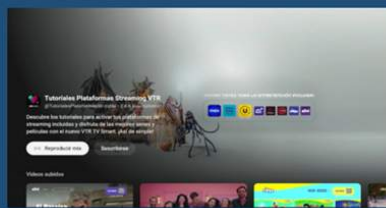
WEB



CASO 1: ASOCIACIÓN DE CUENTA PRIME A BENEFICIO VTR



En su BoxTV, busque el video tutorial que muestra la activación de plataformas streaming.



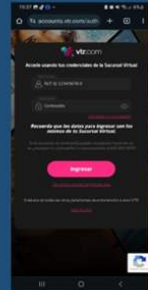
Selecciona reproducir.



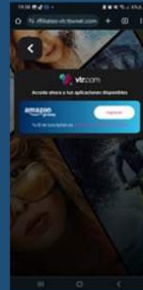
Escanea el QR



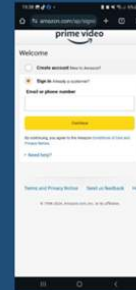
Selecciona el vínculo.



Ingresa tus credenciales de Sucursal Virtual



Pincha el botón Ingresar



Digita el número telefónico.



Ingresa el código recibido.



¡Listo! Ya puedes usar Prime Video

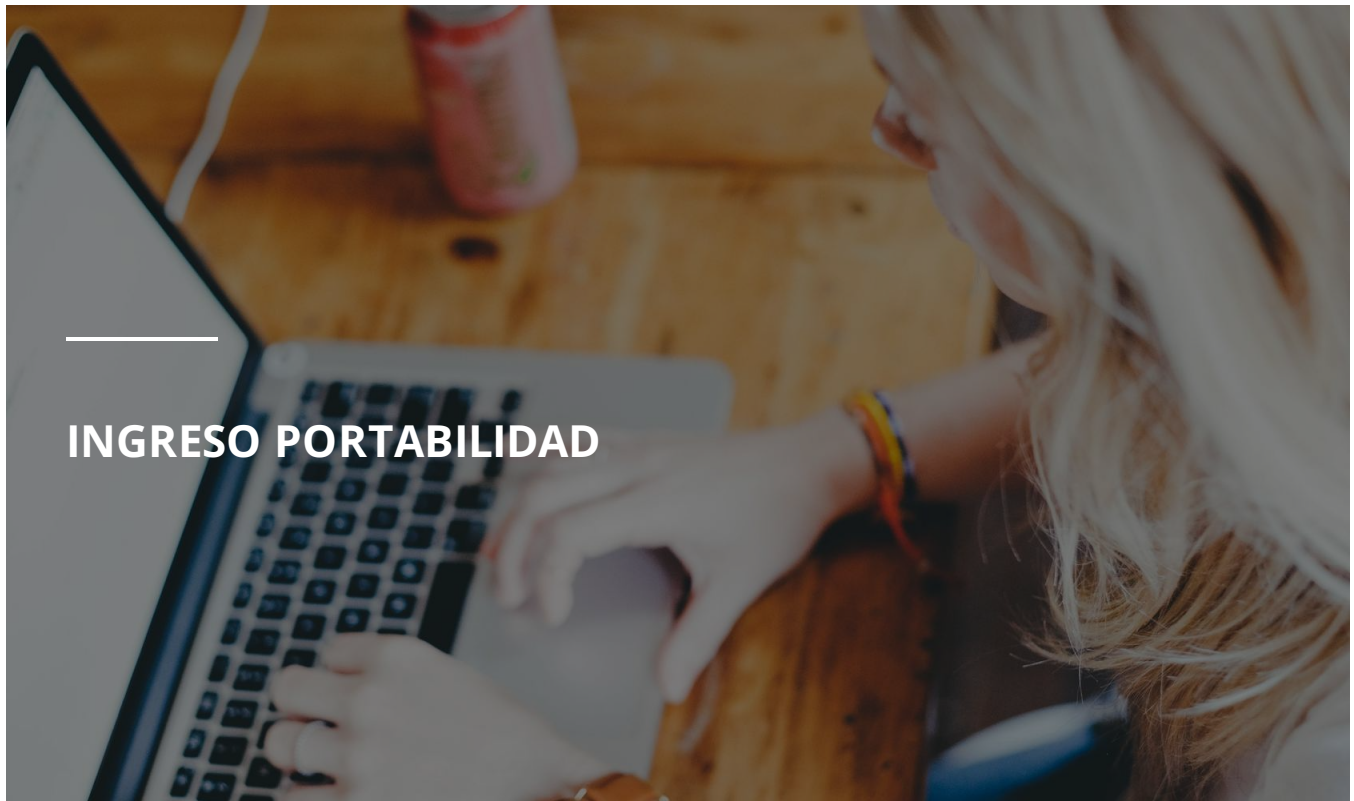


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



Completa la lección, antes de continuar.

CÓMO INGRESAR UNA PORTABILIDAD FIJA



INGRESO PORTABILIDAD

Una vez realizada la personalización del pedido de venta y habiendo ya ingresado SVA o servicios adicionales, se realiza el ingreso de la portabilidad.

INGRESO PORTABILIDAD

PASO 1 Y 2

PASO 3 Y 4

VALIDAR CUENTA
DÍA

PASO 5

FA

1. Desde el detalle del pedido debes seleccionar **TELEFONÍA FIJA**, ir a la pestaña **PORTABILIDAD**.
2. Ingresar el número telefónico a portar en el cuadro **NÚMERO TELEFÓNICO**.

The screenshot shows the 'Andes' system interface. The top menu bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The main navigation bar has 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The 'Portabilidad' tab is selected. The 'Validar Cuenta Día' sub-tab is active. The form displays 'Portabilidad-Datos Cliente' with fields for 'Identificador modalidad origen' (Postpago), 'Rut titular' (12676895-8), 'Rut Solicitante' (12676895-8), 'Estado Portabilidad' (Inicio Portabilidad), 'Identificador donador', and 'Identificador receptor' (VTR Banda Ancha). The 'Número equipo' section is expanded, showing 'Datos Solicitud de Portabilidad' with a red box around the 'Número telefónico' field (228677054). Other fields include 'Tipo servicio origen', 'Tipo servicio destino' (Fijo), 'Cap', 'Identificador equipo (IMEI)', 'URL doc facturado', 'Saldo', 'Fecha Última Facturación', and 'Entrega comprobante pago'. The 'Identificadores de Transacción' section shows 'Fecha creación' (31/05/2018 11:19:32), 'ID de prevalidación de factibilidad', and 'ID de Validación Factibilidad'. The 'Estados Solicitudes' section includes 'Motivo cancelación', 'Estado activación', and 'Motivo de rechazo'.

PASO 1 Y 2

PASO 3 Y 4

VALIDAR CUENTA
DÍA

PASO 5

FA

3. En este punto del proceso, en el campo **TERMINACIÓN SERVICIO** debes elegir la opción del cliente en cuanto a qué servicios fijos (de la compañía de donde está portando su fono fijo) desea eliminar. En caso que el cliente no desee eliminar sus servicios fijos, selecciona la opción **NINGÚN SERVICIO**. **OTRO SERVICIO no se debe usar**.
4. Confirmar que el **ESTADO PORTABILIDAD** se encuentre como "Inicio Portabilidad" [1] y presionar **VALIDAR CUENTA DÍA** [2].

The screenshot shows the 'Andes' web application interface for portability. The 'Validar Factibilidad' button is highlighted with a red box and a circled '2'. The 'Estado Portabilidad' dropdown menu is highlighted with a red box and a circled '1', showing the option 'Consulta titularidad y 5'. The interface includes various input fields for client data, service details, and transaction identifiers.

PASO 1 Y 2	PASO 3 Y 4	VALIDAR CUENTA DÍA	PASO 5	FA
------------	------------	--------------------	--------	----

VALIDAR CUENTA DÍA en este punto el sistema puede entregar los siguientes errores:

ERROR	EXPLICACIÓN	ACCIÓN EJECUTIVO
SALDO PENDIENTE:	En caso de que el cliente presente un saldo pendiente en su compañía de origen.	Informar al cliente que debe cancelar boleto en la compañía de origen para portar el número telefónico, en caso que el cliente mencione tener cuenta al día, solicitar copia de boleto y comprobante de pago. Si pasan muchos días y la solicitud se cancela, se debe reingresar como cualquier venta con portabilidad
RUT NO COINCIDE	En caso que el RUT registrado para el número	Consultar al cliente la Titularidad del Número telefónico en la empresa de origen

:	no corresponda.	
CLIENTE INACTIVO :	En caso de que el servicio a portar se encuentre inactivo o de baja en la compañía de origen.	Consultar al cliente si esta activa la línea o si ha solicitado la eliminación del servicio en la compañía de origen
SERVICIO ESPECIAL :	En caso de estar registrado como un tipo de servicio "especial" en la compañía de origen.	Consultar si el número pertenece a una central telefónica, de ser así, no es posible realizar portabilidad.
MODALIDAD INCORRECTA:	En caso que la modalidad registrada en la compañía de origen sea distinta de la seleccionada.	Este error aplica para las portabilidades de Móvil a Móvil (Ejemplo: Cliente tiene un prepago y desea portarlo a Plan, la portabilidad se debe ingresar como prepago y una vez portado se debe cambiar a plan).
TIPO DE SERVICIO ORIGEN INCORRECTO:	Cuando corresponde a un error en lo declarado según el tipo de servicio registrado Móvil, Fijo, Voip (telefonía fija) o Rural.	Indagar con cliente el tipo de servicio que posee actualmente en compañía de origen el tipo de servicio seleccionado debe ser el mismo que tiene en la compañía de origen.
NÚMERO SUJETO A PERMANENCIA:	Cuando aún no puede ser portado según lo declarado por la compañía de origen.	Consultar a cliente la antigüedad del Número en la compañía de origen, si la antigüedad es menor a 60 días, no podrá realizar portabilidad.

PASO 1 Y 2	PASO 3 Y 4	VALIDAR CUENTA DÍA	PASO 5	FA
------------	------------	--------------------	--------	----

5. Al salir positiva la validación de cuenta día, se habilitará el botón de **VALIDAR FACTIBILIDAD** y cambiará el **ESTADO PORTABILIDAD** a “Consulta Titularidad y Saldo” [1]. Presionar **VALIDAR FACTIBILIDAD** [2] para continuar con la validación interna de OAP.

The screenshot shows the 'Andes' system interface. The 'Validar Factibilidad' button is highlighted with a red box and a circled '2'. The 'Estado Portabilidad' dropdown menu is also highlighted with a red box and a circled '1', showing the option 'Consulta Titularidad y Saldo'.

PASO 1 Y 2	PASO 3 Y 4	VALIDAR CUENTA DÍA	PASO 5	FA
------------	------------	--------------------	--------	----

VALIDAR FACTIBILIDAD en este punto el sistema puede entregar los siguientes errores:

ERROR	EXPLICACIÓN	ACCIÓN EJECUTIVO
PORTABILIDA	Se valida en el caso de que el cliente tenga otra	Consulta al cliente si ha realizado solicitud de portabilidad en otra compañía, si la

D EN CURSO:	portabilidad en curso.	respuesta es afirmativa, indicar que debe acudir a la compañía a pedir la reversa de portabilidad
SOLICI TUD RECIE NTE:	Se valida en el caso de que el cliente no cumpla el tiempo regulatorio de permanencia en la compañía de origen.	consulta a cliente si ha solicitado portabilidad anteriormente o desde cuando es cliente con el N° en su actual compañía.

PASO 1 Y 2	PASO 3 Y 4	VALIDAR CUENTA DÍA	PASO 5	FA
-------------------	-------------------	-------------------------------	---------------	-----------

6. Una vez validada la factibilidad se **autocompletarán los campos desplegados con los ID que se generaron en las transacciones anteriores según registros de la OAP**. Una vez validada la factibilidad se debe volver al pedido de ventas para continuar, subiendo la pantalla para visualizar.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 12676895-8 | Portal del cliente 12676895-8 | Portabilidad

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

Lista

Validar Cuenta Día Validar Factibilidad Código CAP Solicitar Portabilidad Reenviar Documento Cancelar Portabilidad

Portabilidad-Datos Cliente

Identificador modalidad origen: Forpago Rut titular: 12676895-8 Rut Solicitante: 12676895-8

Estado Portabilidad: Consulta pre factibilidad Identificador donador: Claro Servicios Em Identificador receptor: YTR Banda An

Número equipo

Datos Solicitud de Portabilidad

Número telefónico: 226677054 Ult. doc facturado: Saldo: 0

Tipo servicio origen: Fijo Fecha última facturación: 08/01/2013 00:00

Tipo servicio destino: Fijo Entrega comprobante pago: ☐

CAP: Identificador equipo (ME):

Identificadores de Transacción

Fecha creación: 31/05/2018 11:21:23

ID de prevalidación de factibilidad: PFACT320201805310000

ID de Validación Factibilidad: PFACT326201805310000

ID Solicitud Portabilidad:

Estados Solicitudes:

Motivo cancelación: Estado activación: Motivo de rechazo:

PASO 1 Y 2	PASO 3 Y 4	VALIDAR CUENTA DÍA	PASO 5	FA
-------------------	-------------------	-------------------------------	---------------	----

7. En el campo **TIPO DE VERIFICACIÓN** siempre dejarlo completado en **FÍSICO**.

El campo **CÓDIGO DE TRAZABILIDAD** no debes completarlo, de lo contrario la portabilidad se cursará con error.

Realizado el proceso de portabilidad, continúa con el ingreso de TSQ.

← → ↻ No es seguro | 172.17.225.25:2080/ecommunicationsLDAP_esn/start.swe?SWECmd=GotoView&SWEView=OCS+Prevalidacion+Portabilidad+View&SWE...

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta:12033145-0 | Portal del cliente:12033145-0 | Portabilidad

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

Lista

Número equipo

Datos Solicitud de Portabilidad

Número telefónico	987878876	Ult. doc. facturado	
Tipo servicio origen		Saldo	
Tipo servicio destino	Fijo	Fecha Última Facturación	
Cap		Terminación Servicio	Internet y TV
Identificador equipo(IMEI)	12345654367863	Tipo de verificación	Físico
		Código de trazabilidad	

Entrega comprobante pago: ☐

Identificadores de Transacción

Fecha creación	25/02/2021 22:26:13
ID de prevalidación de factibilidad	
ID de Validación Factibilidad	
ID Solicitud Portabilidad	

Estados Solicitudes

Motivo cancelación	
Estado activación	
Motivo de rechazo	



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 3 de 6

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

La portabilidad sólo será factible para:

- ☐ Números con deuda o sin deuda
- ☐ Números activos o suspendidos
- ☐ Números activos y vigentes

APLICACIONES DE STREAMING



PROCEDIMIENTO

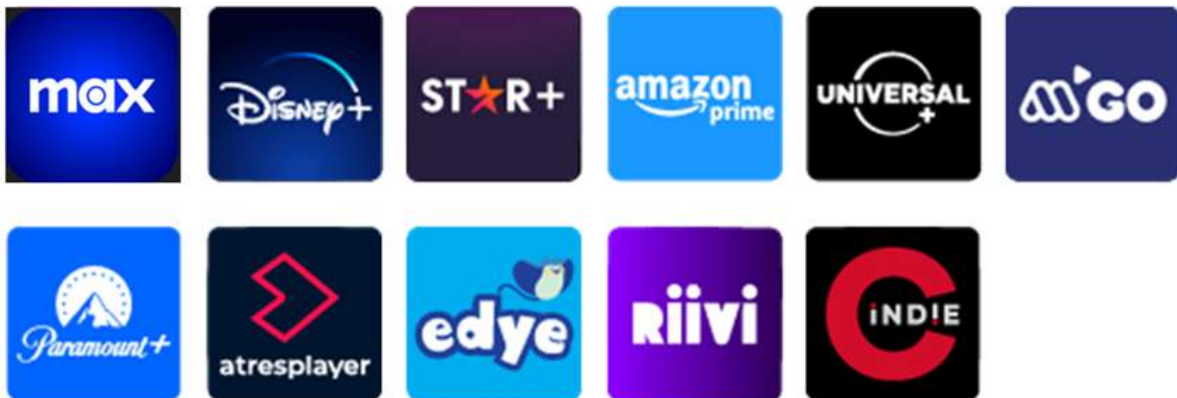
RECUERDA AL CLIENTE QUE DEBE TENER UNA CUENTA DE GOOGLE ASOCIADA A SU DBOX SMART. EN CASO QUE NO DISPONGA DE ELLA, DEBES INFORMAR QUE DEBE GESTIONAR SU CREACIÓN DE MANERA PRIVADA, CON EL FIN DE RESGUARDAR SUS DATOS PERSONALES.

DEBES SABER

IMPORTANTE

LOGIN DE APPS

- Hay diferentes formas de venta de aplicaciones de streaming: **OTTS A LA CARTA y aplicaciones incluidas en el plan contratado.**
- Clientes **Mi pack y Análogo contarán con acceso a las aplicaciones.** Para clientes análogos, revisa la publicación [Salida canales grilla Análoga](#)
- Para revisar la venta y eliminación de OTTS a la carta, revisa la publicación [OTTS](#) (aplicaciones streaming) a la carta
- Las aplicaciones que VTR ofrece incluidas en sus planes son:



DEBES SABER

IMPORTANTE

LOGIN DE APPS

- Para revisar la oferta comercial, revisa el [PLAN MARZO](#)

IMPORTANTE: Para revisar cuáles son las promociones que se les cargarán las aplicaciones de streaming a contar del 1° de Marzo, revisa la publicación [PLATAFORMAS DE STREAMING PARA CLIENTES VIGENTES](#)

DEBES SABER

IMPORTANTE

LOGIN DE APPS

Nuestros clientes tienen varias alternativas de apoyo para el Login de las aplicaciones:

- A través de un **mail recibido**, donde al pinchar el ícono de la aplicación, este dirige a la web de la aplicación
- En **vtr.com**, desde el 1º de marzo
- **Videos tutoriales** de Plataformas Streaming VTR, pinchando [aquí](#)
- Si las **aplicaciones no aparecen en el DBOX SMART** previamente descargadas, el cliente debe descargar desde la tienda de aplicaciones.
- Recomienda siempre al cliente, **visitar a través de su Dbox Smart** el video de activación de plataformas streaming.

Plataforma	Acceso
Disney	https://vtr.com/disneyplus
Star+	https://vtr.com/starplus
Max	https://vtr.com/max
Prime Video	https://vtr.com/primevideo
Universal+	https://vtr.com/universalplus
Paramount+	https://vtr.com/paramountplus

Mega Go	https://vtr.com/megago
Riivi	https://vtr.com/riivi
Atresplayer	https://vtr.com/atresplayer
Edye	https://vtr.com/edye
Cindie	https://vtr.com/cindie

SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES

ALCANCE

- La atención se puede entregar al titular o tercero, pero el tercero nunca puede hacer modificaciones de datos del titular, tampoco puedes entregar datos personales (dirección, correo electrónico, fono o servicios contratados) a quien no sea el titular del servicio

GESTIÓN

1. Verifica si la **promoción que tiene el cliente tiene acceso a aplicaciones de streaming**. Para ello, guíate de la publicación [PLATAFORMAS DE STREAMING PARA CLIENTES VIGENTES](#)

- Si el **plan corresponde continúa revisando**, de lo contrario, explica al cliente que su plan no cuenta con aplicaciones de streaming.
- Si el **plan es análogo**, revisa la publicación [SALIDA CANALES EN GRILLA ANÁLOGA](#)

2. Revisa el **estado comercial del servicio**. Recuerda que una cuenta suspendida no tendrá acceso hasta regularizar.

- Una vez realizados estos filtros, indica al cliente que lo transferirás a un ejecutivo especialista para revisar su caso.
- Realiza la transferencia a Promoción IVR de Problemas OTT (anexo 3990)

REGISTRA

Atención técnica > Config/Activaciones/Desact > SVA funcionamiento acti/desac

Registrar en la atención:

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

PLATAFORMA STREAMING CC

1. Consulta al cliente cuál es la aplicación a la que intenta acceder, dispositivo por el que se está conectando y cuál es el inconveniente

CASO 1: NO PUEDE INGRESAR A LA APLICACIÓN

PASO 1

PASO 2

PASO 3

1. Consulta al cliente si tiene usuario y contraseña para ingresar a la sucursal virtual, en vtr.com

a) Sin credenciales sucursal virtual

- Indica al cliente seguir el paso a paso que aparece en la página de VTR haciendo clic en Sucursal Virtual. Puedes apoyarte en la publicación [SUCURSAL VIRTUAL](#).
- Una vez que el cliente tenga sus credenciales ok, continúa en el PUNTO 2

b) No recuerda si tiene credenciales sucursal virtual

- Indica al cliente hacer clic en el botón ¿OLVIDASTE TU CONTRASEÑA? Al ingresar en la sucursal virtual. Apóyate en la publicación [SUCURSAL VIRTUAL](#).
- Una vez que el cliente tenga sus credenciales ok, continúa en el PUNTO 2

The image shows a screenshot of the VTR website (vtr.com) and a modal login form. The website header includes navigation links for 'Personas' and 'Empresas', a search bar, and a 'Pago Express' button. The main banner features a man sitting on a rock by a lake, with text promoting 'NUNCA DEJES DE DESCUBRIR' and 'VTRMÓVIL'. Below the banner, there's a section for 'AHORA TIENES TUS SERIES Y PELÍCULAS DONDE QUIERAS' with 'PLAN MÓVIL 400GB' and logos for 'Paramount+' and '5G'. A 'Ver más' button is visible. The modal form, titled 'Ingresa a Sucursal Virtual', contains fields for 'Rut' and 'Contraseña'. A link labeled '¿Olvidaste tu contraseña?' is highlighted with a red box. Below the password field is a 'Recordarme' checkbox and an 'Ingresar' button. At the bottom of the modal, there is a link 'Regístrate aquí'.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

2. Solicita al cliente que realice el ingreso a la **sucursal virtual en VTR. COM** para confirmar que el acceso se encuentre validado

a) Si puede ingresar, continúa en el PUNTO 3

b) Si el cliente no puede ingresar a través de la aplicación, pese a haber recuperado o creado su contraseña, Ingresa los campos requeridos en la [WEB ESCALAMIENTO](#), **detallando el motivo de la llamada del cliente.**

- Informa al cliente que un ejecutivo lo contactará dentro de las **próximas 72 horas** para informar sobre el estado de su caso.
- Confirma los números de contacto con el titular para asegurar el llamado exitoso

REGISTRA

Atención técnica > Config/Activaciones/Desact > SVA funcionamiento acti/desac
Registrar en la atención:

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

PASO 1

PASO 2

PASO 3

3. **Solicita al cliente ingresar a una aplicación de streaming diferente.** Si Aún no puede ingresar, consulta cuál es la aplicación streaming a la que no puede ingresar. Revisa el paso a paso según la aplicación en Clave.

CASO 2: INCONVENIENTES CON LA REPRODUCCIÓN EN UNA APLICACIÓN

GESTIÓN

1. Solicita al cliente que intente reproducir otro contenido dentro del mismo dispositivo donde tuvo el inconveniente
2. En caso que no sea exitoso, solicita al cliente reproducir el mismo contenido u otro en otro dispositivo

a) REPRODUCCIÓN EXITOSA

- Este inconveniente se debe a un inconveniente que presenta la aplicación en ese momento.
Explica al cliente que puede revisar este inconveniente en el centro de ayuda de esa aplicación en particular o bien esperar unos minutos y volver a intentarlo.

b) REPRODUCCIÓN FALLIDA

Confirma en qué dispositivo está conectado

- DBOX SMART > Revisa el procedimiento [SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES TV SMART \(DBOX SMART\)](#).
- CELULAR, TABLET, WEB > Consulta de qué compañía está ocupando wifi o datos. Si son VTR, sigue el procedimiento [INCONVENIENTES INTERNET HFC - 7 PASOS - CALL CENTER](#). Si el internet es de otra compañía, indica que debe verlo con esa compañía en particular

IMPORTANTE: Si luego de la revisión del internet el inconveniente persiste, indica al cliente que el servicio funciona correctamente y deriva al centro ayuda de la aplicación.

REGISTRA

Atención técnica > Config/Activaciones/Desact > SVA funcionamiento acti/desac

Registrar en la atención:

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

CASO 3: INCONVENIENTES CON LA DESCARGA O ACTUALIZACIÓN DE CUENTA GOOGLE

GESTIÓN

1. Confirma con el cliente **si tiene una cuenta Gmail creada**, en caso contrario, recomienda que debe crear una a través de página web o en su equipo móvil. Sugiere revisar el centro de [ayuda de Google](#)
- Si tiene una cuenta creada, **verifica con el cliente los pasos correctos** de acuerdo al acordeón de ¿CÓMO DESCARGAR Y/O ACTUALIZAR UNA APLICACIÓN DESDE EL DBOX SMART?, con el fin de guiar su asociación.
- Si cliente insiste, que no tiene capacidad de realizar dicha configuración en su Dbox Smart, ya sea por su edad u otra condición.

Informa lo siguiente:

"Sr xxxxx, le informo que derivaremos a un especialista a su domicilio, el cual colaborara en la gestión solo para este efecto, recuerde por favor, no entregar usuario ni contraseñas dado que son de uso confidencial, además dejamos en claro que no podemos intervenir su cuenta, aunque con mucho gusto lo orientaremos"

Ingresa una Reparación técnica, para ello, [pincha aquí](#).

Usa el comentario de @Ayudante OTTS

Importante: Sí cliente insiste, que no tiene capacidad de realizar dicha configuración en su Dbox Smart, ya sea por su edad u otra condición. Realiza el ingreso de una reparación técnica, esta acción es exclusiva para este caso en particular.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CLAVE WIFI



PROCEDIMIENTO

- Esta atención puede ser entregada al titular (cliente residencial) y al representante legal (cliente empresa).

[POLÍTICA DE ATENCIÓN](#)

[VERIFICAR PRECONDICIONES](#)

- NO se debe entregar información personal o de servicios a un tercero.
- Ejecutivo NO debe ver ni enviar clave WiFi.

POLÍTICA DE ATENCIÓN

VERIFICAR PRECONDICIONES

1. Verificar que el estado de **los servicios del cliente se encuentre activo**. puedes revisar la publicación [ESTADO DEL SERVICIO](#).

- a) Si cliente tiene sus servicios activos, continuar con la sección **"GESTIÓN"** de la publicación.
- b) Si cliente tiene sus **servicios suspendidos se debe informar no es posible entregar soporte en estado**. De todos, indicar que puede visualizar su clave WiFi en la base del dispositivo de internet (Cablemódem o Gateway). Apóyate con el siguiente script:

Call Center y Sucursales:

"Sr(a) XX, le informo que su servicio se encuentra suspendido, en este estado no es posible entregarle soporte. De todas formas, si usted nunca ha cambiado su clave WiFi puede revisarla en la base del cablemódem o bien, cambiar su contraseña en la Sucursal Virtual de VTR."

No Voz:

"XX, te informo que tu servicio se encuentra suspendido, en este estado no es posible entregarte soporte. De todas formas, si nunca has cambiado tu clave WiFi puedes revisarla en la base del cablemódem o bien, cambiar tu contraseña en la Sucursal Virtual de VTR."

2. Identifica el **tipo de red** que posee el cliente, revisa la publicación [ANDES - VER TIPO DE RED FTTH O HFC](#)

GESTIÓN

RECUPERACIÓN DE CLAVE WIFI

A	B	SI CLIENTE INSISTE EN RECUPERAR CLAVE EN LA ATENCIÓN CON EL EJECUTIVO, INFORMA:
1. Preguntar al cliente si ha realizado cambio de clave WiFi anteriormente o si mantiene la clave de fábrica. a) <u>Si mantiene clave de fábrica:</u> Informar que puede visualizarla en la base del dispositivo de internet (Cablemodem o Gateway). Apóyate con el siguiente script: <u>Call Center y Sucursales:</u> <i>"Sr(a) XX, como usted no ha cambiado anteriormente su clave WiFi puede recuperarla revisando la parte inferior del cablemódem."</i> <u>No Voz:</u> <i>"XX, como no has cambiado anteriormente tu clave WiFi puedes recuperarla revisando la parte inferior del cablemódem."</i> <u>Si cliente indica que presenta inconvenientes para acceder a su dispositivo de internet:</u> invita al cliente a ingresar a Sucursal Virtual para poder visualizar su clave de WiFi desde la sección "Configuraciones". Si cliente necesita apoyo, guíate con la publicación Sucursal Virtual, sección "Características" > "Clave WiFi".		

A	B	SI CLIENTE INSISTE EN RECUPERAR CLAVE EN LA ATENCIÓN CON EL EJECUTIVO, INFORMA:
b) <u>Si cambió su clave WiFi y/o no recuerda si la cambió:</u> Informar que por motivos de seguridad no es posible visualizar clave WiFi en nuestro sistema, derivar a que se autogestione a través de la Sucursal Virtual de VTR. Apóyate con el siguiente script:		

Call Center y Sucursales:

"Sr(a) XX, por motivos de seguridad con su contraseña, no tenemos acceso para revisarla en nuestro sistema. La/o invitamos a recuperar su clave ingresando a Sucursal Virtual de VTR, sección "Configuraciones".

No Voz:

"XX, por motivos de seguridad con tu contraseña, no tenemos acceso para revisarla en nuestro sistema. Te invitamos a recuperar tu clave ingresando a Sucursal Virtual de VTR, sección "Configuraciones".

Si cliente necesita apoyo, guíate con la publicación [Sucursal Virtual](#), sección "Características" > "Clave WiFi".

A**B**

**SI CLIENTE INSISTE EN
RECUPERAR CLAVE EN LA
ATENCIÓN CON EL EJECUTIVO,
INFORMA:**

Call Center y Sucursales:

"Sr (a) XX, por motivos de confidencialidad no tenemos acceso para revisar y recuperar su clave WiFi. Puedo restablecer su dispositivo a los valores de fábrica volviendo a su clave inicial la cual se encuentra configurada con altos estándares de seguridad. De este modo podrás revisarla cada vez que necesites en la base de su equipo de internet.

No Voz:

"XX, por motivos de confidencialidad no tenemos acceso para revisar y recuperar tu clave WiFi. Puedo restablecer tu dispositivo a los valores de fábrica volviendo a tu clave inicial la cual se encuentra configurada con altos estándares de seguridad. De este modo podrás revisarla cada vez que necesites en la base de tu equipo de internet."

• Cliente de acuerdo con realizar restablecimiento de fábrica:

Ir a sección "RESTABLECER CLAVE A VALORES DE FÁBRICA". de la publicación.

• Cliente insiste en recuperar clave WiFi:

Informar nuevamente que el sistema no permite revisar clave WiFi, sólo es posible realizar restablecimiento de fábrica. Indicar que sólo puede recuperarla a través de la Sucursal Virtual de VTR, apóyate con la publicación [AQUÍ](#).

CAMBIO DE CLAVE WIFI

PASOS

1. Informar al cliente que por motivos de seguridad no podemos realizar cambio de clave WiFi, sólo existe opción de realizar restablecimiento a valores de fábrica. De este modo, el cliente mantendrá una clave configurada con altos estándares de seguridad.

a) Cliente de acuerdo con restablecimiento de fábrica:

Continuar con la sección **"RESTABLECER CLAVE A VALORES DE FÁBRICA"**.

b) Cliente insiste en realizar cambio de clave:

Informar por motivos de seguridad y confidencialidad de las credenciales, el cambio sólo se puede realizar a través de la Sucursal Virtual de VTR, apóyate con el procedimiento [AQUÍ](#).

RESTABLECER CLAVE A VALORES DE FÁBRICA

IMPORTANTE: Si el cliente se encuentra conectado vía WiFi a la red que solicitó el cambio, este perderá la conexión y deberá ingresar nuevamente a la red. Debe actualizar todos los dispositivos que tiene conectados con su nueva clave.

HFC

PASO 1

▼ Información básica

Marca / Modelo:	ARRIS - TG2492LG
Administración WIFI:	Activar
MAC Cable Modem:	1835D1B02243
MAC MTA:	1835D1B02244
Tipo de equipo:	MTA
Tecnología:	D 3.0
tocpeName:	ARRIS-TG2492LG-D 3.0
Velocidad de subida:	16 Mbps
Velocidad de bajada:	600 Mbps
PortalC4:	Detalle PortalC4

Realizar ping

Consultar certificado de nacimiento

▼ Información básica

Marca / Modelo:	ARRIS - TG2492LG
Administración WIFI:	Desactivar
MAC Cable Modem:	1835D1B02243
MAC MTA:	1835D1B02244
Tipo de equipo:	MTA
Tecnología:	D 3.0
tocpeName:	ARRIS-TG2492LG-D 3.0
Velocidad de subida:	de 16 Mbps
Velocidad de bajada:	de 600 Mbps
PortalC4:	Detalle PortalC4

Servicio Activado IP:10.6.23.52:8080

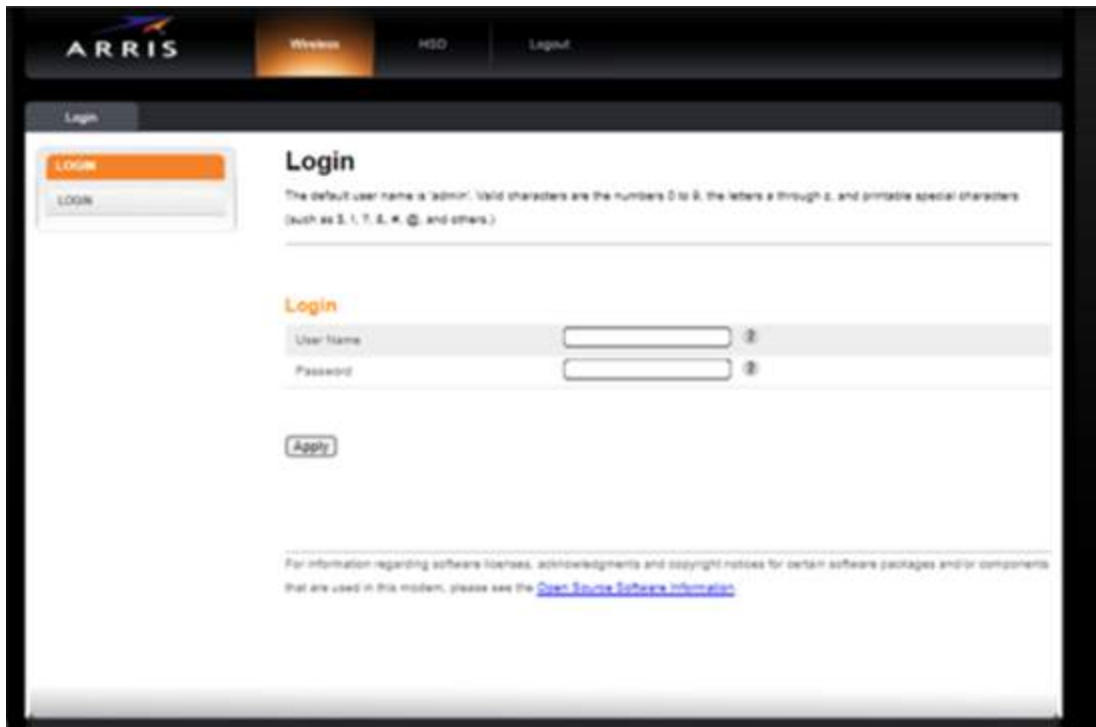
Realizar ping

Consultar certificado de nacimiento

1. Desde la Vista 360 de la cuenta cliente, hacer clic en la pestaña **JERARQUÍA DE CUENTAS** y pinchar la **CUENTA DE SERVICIO** según el domicilio donde está el servicio.

- Ingresar a **BEC**
- Acceder al módem seleccionando **ACTIVAR** en sección **"Información Básica"**, luego aparecerá botón verde, hacer clic sobre la **IP del CM**.
- En caso de no poder hacer clic a la IP del CM, ir a **"ESTADO DE EQUIPO SERVASSURE"** y copiar IP para luego pegarla en la barra de direcciones del explorador.

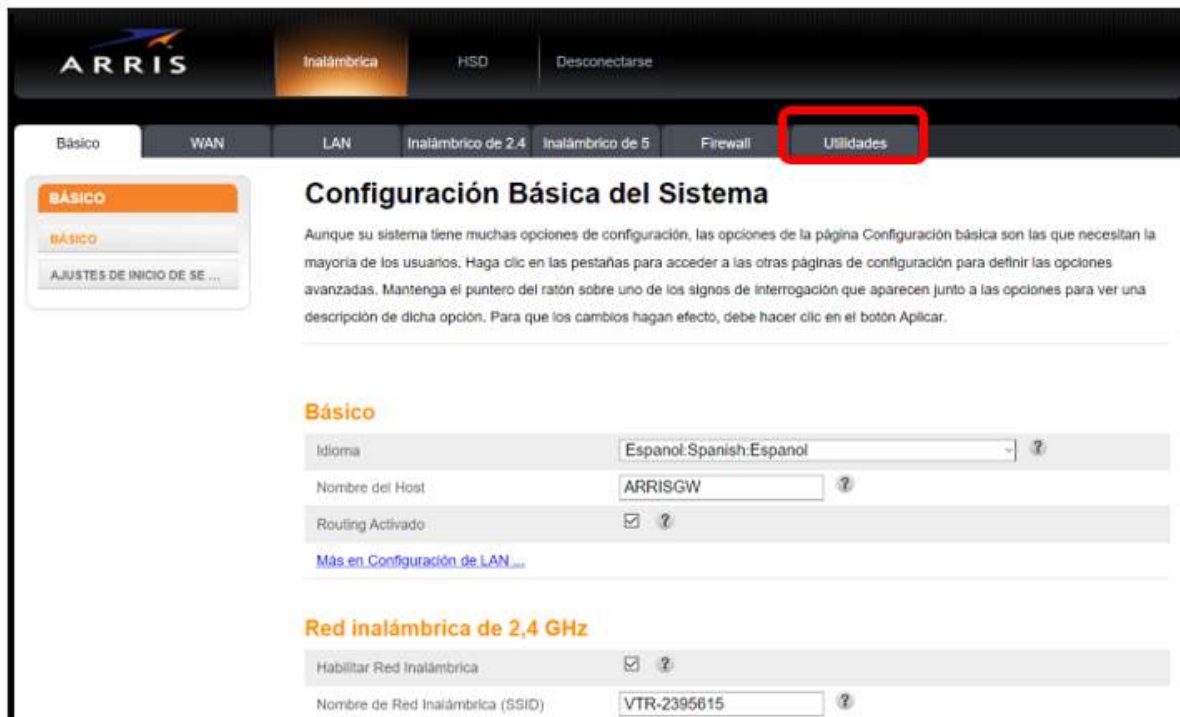
PASO 2



2. Ingresar con las credenciales:

- User Name: technician
- Password: 12345Vtr

PASO 3



3. Ir a **“UTILIDADES”**

PASO 4

The screenshot shows the ARRIS router web interface. The top navigation bar includes 'Inalámbrica', 'HSD', and 'Desconectarse'. The main navigation tabs are 'Básico', 'WAN', 'LAN', 'Inalámbrico de 2.4', 'Inalámbrico de 5', 'Firewall', and 'Utilidades'. The 'Utilidades' tab is selected, and the left sidebar shows various utility options, with 'VALORES PREDETERMINADOS' highlighted by a red box. The main content area is titled 'Información del Sistema' and includes sections for 'Versión de Hardware y Software' and 'Resumen del Estado de la WAN'.

Información del Sistema

Esta página muestra un resumen del estado de su sistema.

Versión de Hardware y Software

Número de Serie	AAAP90677554	?
Versión del Código de Inicio	4.2.0.45	?
Versión de Hardware	10	?
Versión del Firmware	9.1.103DV8AK2	?

Resumen del Estado de la WAN

Dirección MAC de WAN	18:35:D1:B0:22:45	?
Configuración de la conexión	dynamic / dynamic	?
Dirección IP	200.120.75.5 / 2800:150:FE	?
Máscara de Subred	255.255.255.0	?
Modo de Puerto		?

4. Seleccionar **VALORES PREDETERMINADOS**

PASO 5



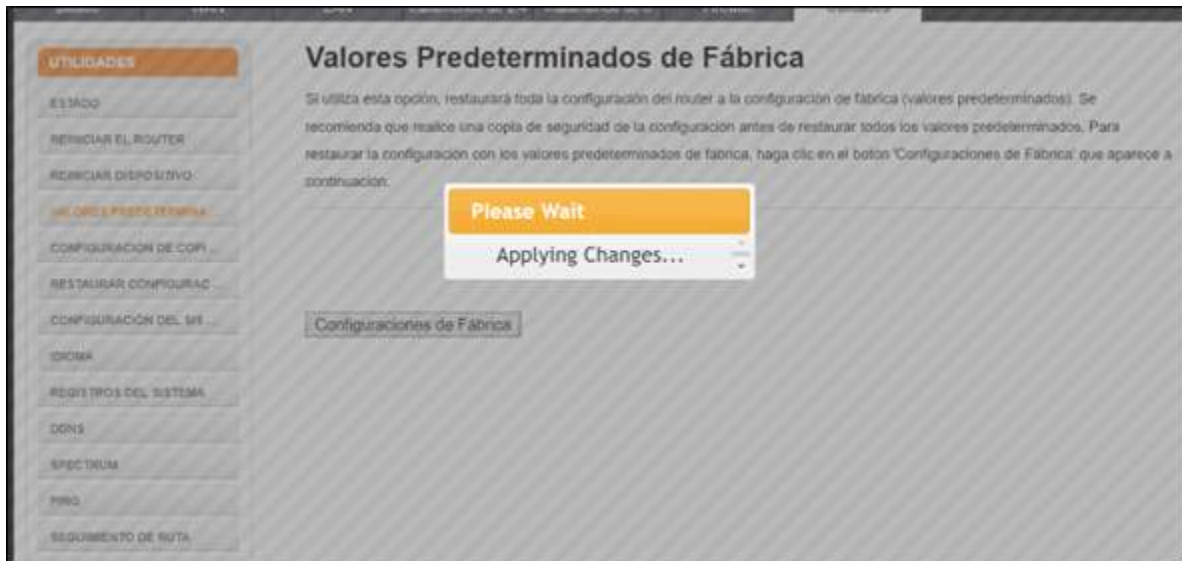
5. Para restablecer a valores de fábrica, hacer clic en **“Configuraciones de Fábrica”**

PASO 6



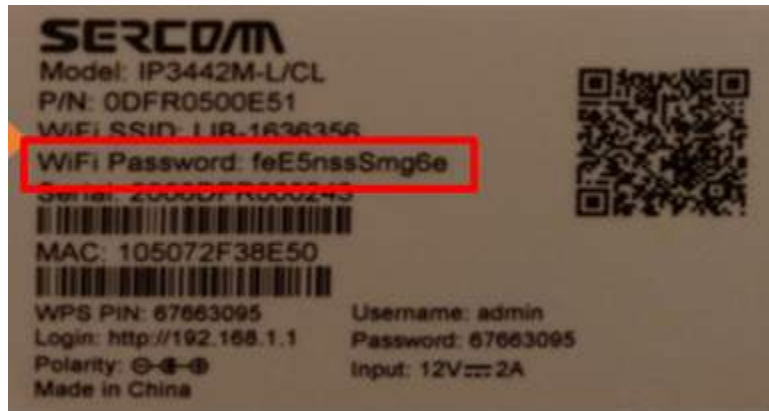
6. El sistema mostrará un mensaje de alerta, para confirmar hacer clic en **“Aceptar”**

PASO 7



- La pantalla se mantendrá en **“Applying Changes”** unos segundos, esperar hasta que se cierre.
- Esta acción tarda entre 1 a 5 minutos.

INFORMA



Cliente podrá visualizar de forma rápida su clave WiFi en la parte inferior del equipo.

FTTH

PASO 1

Internet Pack Vive Residencial 0720F

▼ Pasos Internet

Estado ONT	Online
Estado de Red	
Compatibilidad ONT con Velocidad Contratada	

▼ Información básica

Marca / Modelo ONT:	SERCOMM - FG1100R
MAC ONT:	SCOM36B055CF
Tipo Equipo ONT:	ONT
Tecnología ONT:	GPON 1.0
Marca / Modelo Gateway:	- IP3442M
Serial Number Gateway:	2008DFR005469

1. Desde la Vista 360 de la cuenta cliente, hacer clic en la pestaña **JERARQUÍA DE CUENTAS** y pinchar la **CUENTA DE SERVICIO** según el domicilio donde está el servicio.

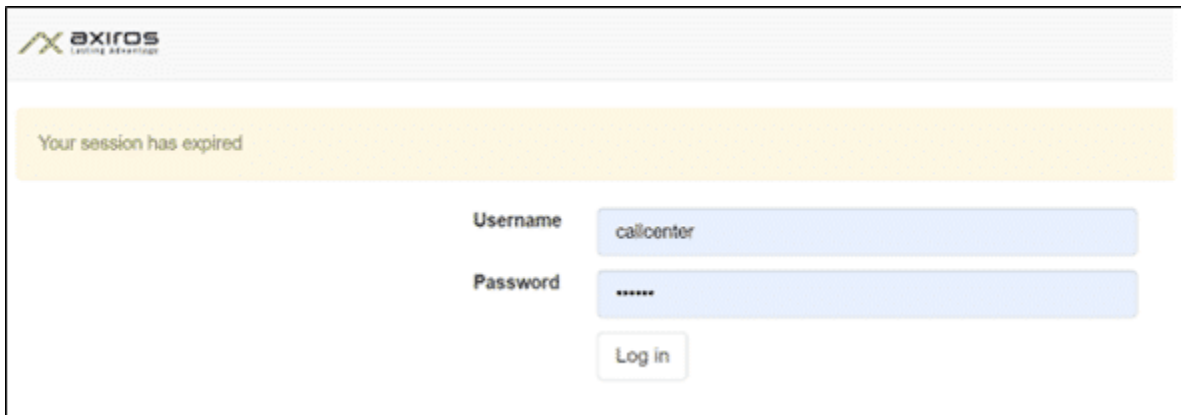
- Ingresar a **BEC**
- Copiar "**Serial Number Gateway**".

PASO 2

2. Ingresar a **ACS**

URL	http://192.168.164.237:9678/hsi/AXCustomerSupportPortal/
Username	callcenter
Password	123456

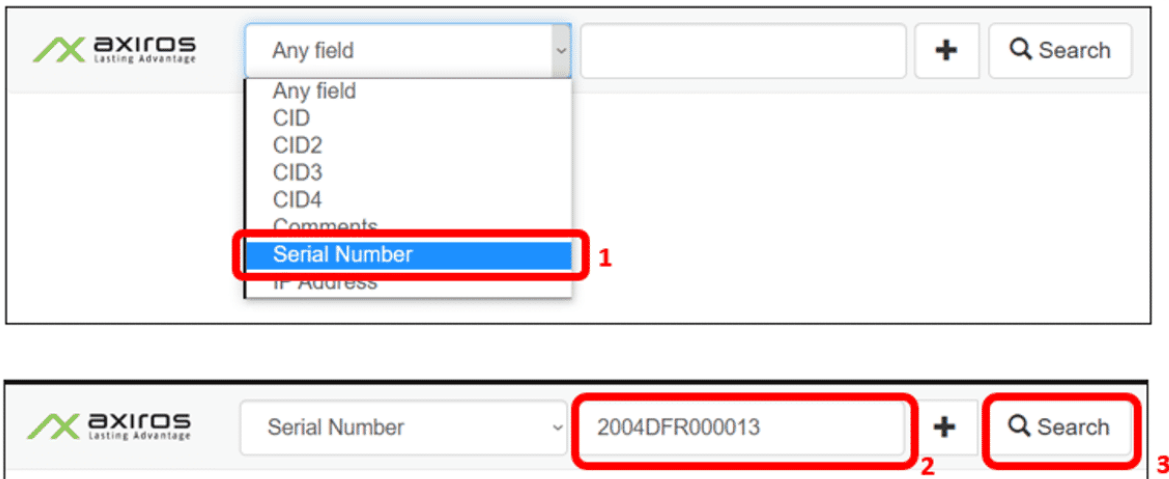
PASO 3



The screenshot shows the AXIROS login interface. At the top left is the AXIROS logo with the tagline "Leading Advantage". Below the logo, a yellow banner displays the message "Your session has expired". Underneath the banner, there are two input fields: "Username" with the value "calicenter" and "Password" with masked characters "*****". A "Log in" button is positioned below the password field.

3. Ingresa usuario y contraseña y luego haz clic en **“Log in”**.

PASO 4

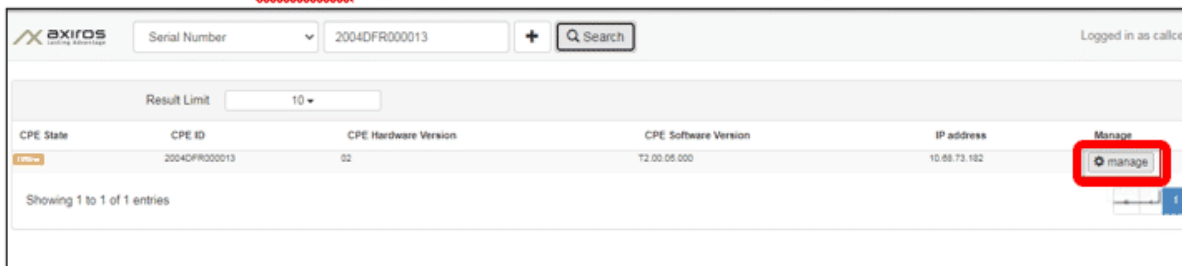


The image shows two screenshots of the Axiros interface. The first screenshot shows the 'Any field' dropdown menu open, with 'Serial Number' selected (1). The second screenshot shows the search field with '2004DFR000013' entered (2) and the 'Search' button (3).

4. Para realizar la búsqueda del Gateway debes seleccionar **“Serial Number”**.

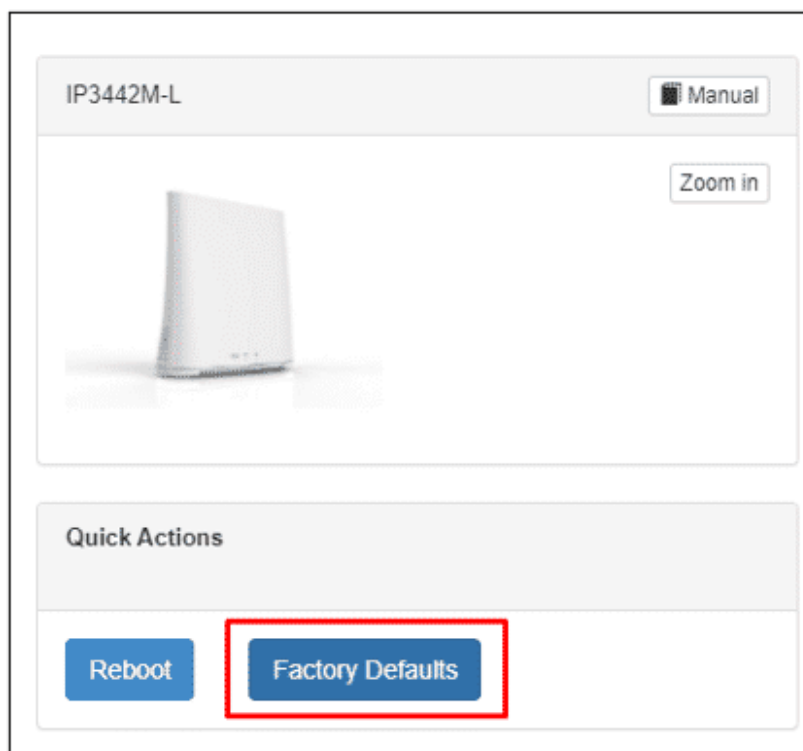
- a) Pega el número de serie del Gateway (2)
- b) Clic en botón “Search” (3)

PASO 5



5. Haz clic en el botón **“Manage”** que aparece en el resultado de la búsqueda.

PASO 6



6. Presiona el botón “Factory Defaults” y luego confirmar.

- Esta acción tarda entre 1 a 5 minutos.

INFORMA



Cliente podrá visualizar de forma rápida su clave WiFi en la parte inferior del equipo.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 13 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 13!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR