



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°05 - HFC CLARO

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 y para cerrar tu proceso debes realizar la evaluación final en el Campus Virtual.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el período que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises Clave.

≡ UNIDAD 1: DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN

≡ UNIDAD 2: ANDES - CORTE ACOMETIDA

≡ UNIDAD 3: DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO

≡ UNIDAD 4: INCONVENIENTES CON TELEVISIÓN SMART (DBOX SMART- BOX TV)

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN



ALCANCE

Aplica para Sucursales, Ventas Remotas, Dealer, Call Center Voz y Canales digitales y solicitudes de Colaboradores.

DBOX ADICIONAL

DESPACHO DE EQUIPOS:

- Una vez que una venta y/o pedido de modificación queda como Conexión Pendiente y/o Pendiente de Envío, revisa **AQUÍ** los plazos de entrega. Los plazos de entrega son días Hábiles, es decir, de Lunes a Viernes. Además, actualmente por opción se encuentra disponible envío Priority solamente.
- Ante casos, sin morador, se visitará a cliente en 3 ocasiones.
- El Dbox Delivery puede recibirlo un tercero, mayor de 18 años.
- **No** se realizará Delivery a domicilios que no estén creados (no se entregarán, por ejemplo, en la oficina del cliente).
- Recomienda al cliente al momento de instalar los equipos, conectarse al link de activación desde un celular con sus datos móviles.
- La activación de los equipos se realiza con el ingreso del rut en la página **<https://www.claro Chile.cl/personas/manuales-de-instalacion/>**
- El tiempo de activación puede demorar 1 hora aprox. en quedar activo.
- El servicio se empieza a facturar desde el momento en que el pedido queda completado y en que se aprovisionan los equipos.
- Costo de envío \$3000

- Siempre confirmar con el cliente un número de celular vigente, debido a que será contactado durante el proceso.

INGRESO DE DBOX

Paso 2

Selecciona la pestaña "Validación venta" para validar la dirección de instalación

Paso 3

Ingresa el rut del cliente para obtener disponibilidad de servicio en el domicilio consultado y validaciones comerciales del cliente como si tiene deuda y para este caso si es un domicilio autoinstalable

Paso 4

Desde la vista 360 de la cuenta cliente, pinchar la pestaña **“Jerarquía de cuentas”** y elegir la cuenta de “Servicio” correspondiente a la dirección solicitada del cliente. Puedes apoyarte con la publicación **ANDES – NAVEGAR ENTRE CUENTAS.**

Paso 5

Con las validaciones correctas, realiza un pedido de modificación.

Paso 6

Andes

Pedido:

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

Lista

Más información Catálogo Detalles Enviar a Pagos Envíos Documentos Trámite Precios Archivos adjuntos Portabilidad Actividades Auditoría

Detalles de la línea Atributos Totales

Detalles

Personalizar Editar promoción Verificar Cuotas Cambiar Simcard Eliminar Item Root

Nº de reseña	Producto	Acción	Lista de evaluación e	Cant.	Precio de	cantidad ampliad	Precio neto	ID de servicio	Punto de servicio	Cuenta de servicio	Precio neto exten
1	Asistencia VTR	-		1		1	\$1.990			13868236-6-S-0...	\$1.990
2	Equipo	-		1		1				13868236-6-S-0...	
3	Banda Ancha	-		1		1	\$0			13868236-6-S-0...	\$0
4	Doble Pack Vive Pro Funcio...	-		1		1				13868236-6-S-0...	
5	Television	-		1		1	\$0			13868236-6-S-0...	\$0

Selecciona TELEVISIÓN para personalizar:

Paso 7

Andes

Página inicial: | Pedido: 1-35556642746

Página inicial | Clientes | Solicitudes de servicio | Actividades | Contratos | Pedidos | **Pedido de ventas** | Ofertas económicas | Incidencias de red

Lista

CNR total
\$0
Mensualidad total
\$32.960

Detalles

1. Television 2. Canales Adicionales 3. **Equipos** 4. Descuentos 5. Try & Buy

Decodificadores

Item Cant. Agregar item

Cant.	Item	Precio de lista	Su precio	Precio total	U/M	ID de servicio	Punto de servicio	Promoción	Explicación	Personalizar
1	d-BOX SD	\$2.490	\$2.490		Por mes					
1	d-BOX HD	\$3.990	\$3.990		Por mes					

Selecciona la pestaña Equipos y luego busca DECODIFICADORES Selecciona el modelo y la cantidad. Luego ingresa AGREGAR ITEM

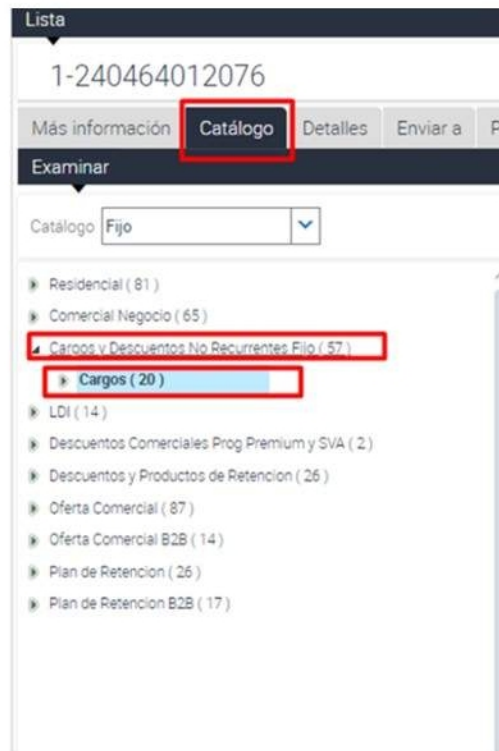
Paso 8

The screenshot shows the 'Andes' system interface. The top navigation bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below this, a breadcrumb trail reads 'Cuenta:15516708-4 | Portal del cliente:15516708-4 | Pedido:'. The main navigation menu includes 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', 'Administración - Mantenedores', and 'Fallas masivas'. The 'Pedido de ventas' tab is active, and the 'Detalles' sub-tab is selected. The 'Detalles' section shows a list of items with columns for 'Nº de reseña', 'Producto', 'Acción', 'Precio neto', 'Contexto de estado', 'Lista de evaluación e', 'Cant.', and 'Precio de inicio'. The item '2.2 d-BOX HD' is highlighted with a red box, showing a price of '\$3.990'.

Nº de reseña	Producto	Acción	Precio neto	Contexto de estado	Lista de evaluación e	Cant.	Precio de inicio
1	TV Full HD Digital Residencial 0619	-				1	
2	Television	-	\$0			1	
2.1	d-BOX PRO	Nuevo	\$5.990			1	\$5.990
2.2	d-BOX HD	-	\$3.990			1	
2.3	Descuento Primera Caja	-	\$-3.990			1	
2.4	HBO Pack 7.490	-	\$0			1	
2.5	d-BOX HD	-	\$3.990			1	
2.6	Descuento HBO Pack 7.490	-	\$0			1	
2.7	TV Full HD Digital	-	\$23.990			1	
2.8	VTR On Demand	-	\$0			1	

Selecciona TERMINADO. Confirma en la pestaña de DETALLES que el Dbox se cargó correctamente.

Paso 9



Debes ingresar el cargo por el delivery, dirígete a la pestaña CATÁLOGO e ingresa a la sección “Cargos y descuentos no recurrentes Fijo” y selecciona la opción “Cargos”.

Paso 10

1-240464012076

Más información **Catálogo** Detalles Enviar a Pagos Envíos Documentos Trámite Precios Archivos adjuntos Portabilidad Actividades Auditoría

Examinar

Catálogo Fijo

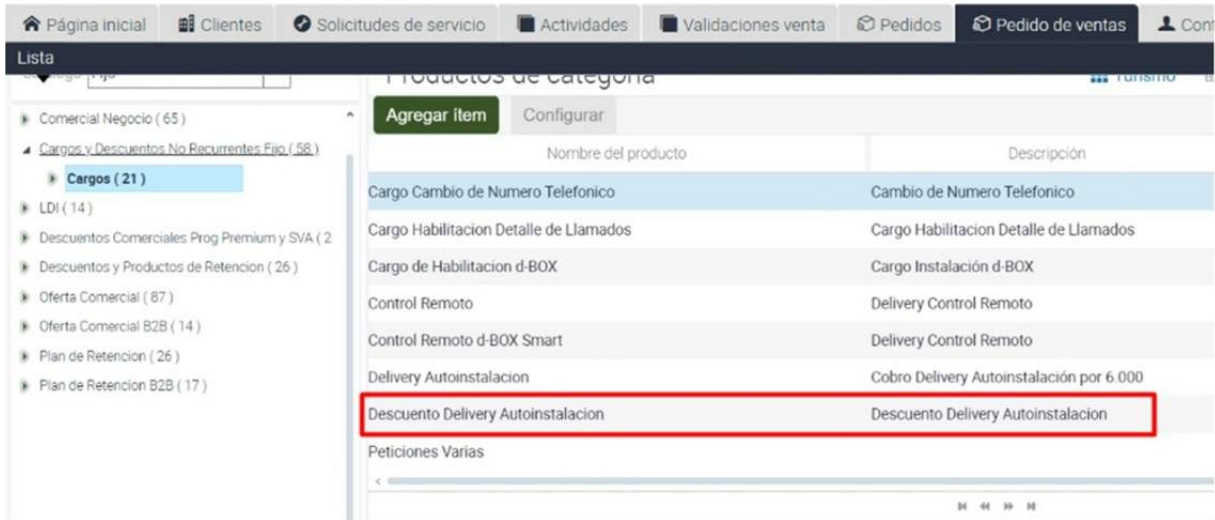
Productos de categoría 1

3 Agregar ítem Configurar

Nombre del producto	Descripción	Precio referencia	Cant.	Precio neto
Cargo Cambio de Numero Telefonico	Cambio de Numero Telefonico	1	\$3.100	:
Cargo Habilitacion Detalle de Llamados	Cargo Habilitacion Detalle de Llamados	1	\$2.480	:
Cargo de Habilitacion d-BOX	Cargo Instalación d-BOX	1	\$20.000	:
Control Remoto	Delivery Control Remoto	1	\$6.000	:
Control Remoto d-BOX Smart	Delivery Control Remoto	1	\$6.000	:
Delivery Autoinstalacion	Cobro Delivery Autoinstalación por 6.000	1	\$6.000	:
Peticiones Varias		1	:	:
Reposicion Cable Modem	Reposición Cable Modem	1	\$39.000	:

En la sección PRODUCTOS DE CATEGORÍA selecciona el ítem “Delivery Autoinstalación” y haz clic en el botón AGREGAR ITEM.

Paso 11



Después de haber ingresado el cargo por **DELIVERY AUTOINSTALACIÓN**, debes ingresar el descuento para que quede el monto total final del delivery. En la misma sección de donde ingresaste el cargo, debes buscar y seleccionar el ítem **"DESCUENTO DELIVERY AUTOINSTALACIÓN"** y haz clic en **AGREGAR ÍTEM**.

Paso 12

Más información	Catálogo	Detalles	Enviar a	Pagos	Envíos	Documentos	Trámite	Precios	Archivos adjuntos	Portabilidad
Detalles de la línea Atributos Totales										
Detalles										
Personalizar Editar promoción Verificar Cuotas Cambiar Simcard Eliminar Item Root v										
Nº de reseña▲▼	Producto				Acción	Categoría detallada Lista de evaluación e Ca				
o 1	Suspension Transitoria				Nuevo	Suspension Transitoria				
o 2	Equipo				-	Otros Fijos				
▶ 3	Banda Ancha				-	Producto Customizable				
o 4	Asistencia VTR				-	SVA				
o 5	Doble Pack Vive Pro Funcionarios 0819				-	Promociones Fijo				
▶ 6	Television				-	Producto Customizable				
o 7	Delivery Autoinstalacion				Nuevo	Cobros Tecnicos				

Confirma que los ítems ingresados quedaron listos dentro de la pestaña **DETALLES**, donde en cada ítem, la columna **ACCIÓN** indica **"NUEVO"**

Paso 13

Formulario de envío de kit. Campos visibles: Cuenta (99999014.2), Dirección de envío (T NORTE), Número Calle (2008), Referencia (campo resaltado con una caja roja y una etiqueta que dice 'Siempre completar con un guión [-]'), Teléfono (99999014.2), Apellido (PRUEBA), Nombre (PRUEBA2214), Código postal (7910136), Comuna (MAOIL), Región (REGION METROPOLITANA), Ciudad (SANTIAGO).

Además, de no ser completada, Andes mostrará un mensaje de alerta

Alerta de error: siebelqa.vtr.cl:2080 dice
[1]Error al invocar servicio 'SIS OM PMT Service', método 'Invoke BC Method' en el paso 'Submit Order'.(SBL-BPR-00162)
[2]El campo "Metodo de envío" es requerido. (SBL-APS-00802)
Botón: Aceptar

Elige correctamente la cuenta de servicio y facturación así el delivery contará con la dirección de entrega correcta.

Selecciona la pestaña **ENVIAR A** para completar los datos de quien recibirá el Kit en el domicilio

- Todos los campos deben estar completos para que el pedido se curse exitosamente.
- Es importante indicar en forma clara la dirección de envío, así la entrega se realiza en forma más rápida al cliente.
- Una vez ingresada la dirección se llenan automáticamente el código postal, región comuna y ciudad.
- Los pedidos de auto instalación no se pueden editar. sí tienen algún problema después de enviado deben cancelarlo porque genera error.

Paso 14

Método de envío -> AUTOINSTALACIÓN

Paso 15

1-40290835450

Editar Verificar Enviar TSO Cancelar pedido Generar documento Agregar servicios fijos

Nº de Pedido: 1-40290835450	Nombre del Cliente: NOOCUPAR CAMI ALTA	Estado: Pendiente	Clasificación Fijo: Inicio
Modalidad de Venta: Fija	Cuenta del Cliente: 36100367-5	Fecha de creación: 29/08/2023 15:10:50	Clasificación Movil:
Método de Envío:	Nº de Serie Ci:	Fecha de Modificación: 29/08/2023 15:10:50	Saldo Límite Crédito Fijo: \$1.961.0
Tipo Portado: Autoinstalación	Estado Nº de Serie Ci:	Desde cuando: 29/08/2023 15:10:50	Saldo Límite Crédito Movil:
Tipo de Pedido: Visita Técnica	Subtipo Cuenta:	Motivo:	Deuda Rut: \$0
Etapas: Orden	Cuenta de Servicio: 36100367-5-S-001	Vigencia de Cotización: 03/09/2023 15:10:50	Deuda Domicilio: \$0
Ingresador: SUCAHU	Dirección de Servicio: SAN SEBASTIAN 2730	Estado del Trámite: TSO aprobado	Pago Up Front: \$0
Canal de Ventas: Sucursal	Cuenta de Facturación: 40390835363	Contexto de Estado: Todos las líneas del pedido están completadas	Pago Up Front recibido: ☐
Vendedor: SUCAHU	e-mail: A@GMAIL.COM		Renta Mensual: \$38.990
Acelerar cuotas: ☐	Deuda no Vinculante: ☒	Pago Upfront Primera Boleta: ☐	Cargo Única Vez: \$0

Tipo portado -> No portado- Venta fijo. **ESTE CAMPO NO LO DEBES MODIFICAR**

Paso 16

Generar el contrato

Paso 17

Selecciona **ENVIAR**; el pedido de ventas quedará en estado **Pendiente de Envío** y deberá haber generado la actividad de Preparación Kit.

Paso 18

Actividades									
Medir niveles		Crear Actividad Terreno							
Id Actividad	Tipo	Descripción	Estado	Propietario	Fecha Inicio	Vencimiento	Área a Derivar	Código Cierre	
1-2LBMWPT4	SMS - Saliente	[940627580] SMS [Su Pedido 1-2031340... Finalizada	Finalizada	CRETAMALP	14/07/2022 17:...				
1-2LBMWPRJ	Resolución	Delivery	Abierta	LPAZOS	14/07/2022 17:...	14/07/2022 18:...			
1-2LBGZSP4	SMS - Saliente	[940627580] SMS [Su Pedido 1-2031340... Finalizada	Finalizada	LPAZOS	14/07/2022 14:...				
1-2LBGZSNH	Resolución	Preparación Kit	Derivada	CRETAMALP	14/07/2022 14:...	14/07/2022 15:...	Delivery	KIT OK	
1-2LBGZSNX	SMS - Saliente	[940627580] SMS [Su Pedido 1-2031340... Finalizada	Finalizada	LPAZOS	14/07/2022 14:...				

La actividad de Preparación Kit es realizada por la empresa de delivery y si el estado es **ENVIADO**, implica que el equipo del cliente está preparado para salir a ruta. Y serán entregados según el tiempo que indica la matriz de Plazos de entrega.

INFORMA

"Sr. XXX., su kit llegará XXX. Este es un tiempo de referencia, dado que el plazo de entrega y seguimiento lo puede hacer a través de un SMS que le llegará dentro de las próximas 24 hrs. Hábiles (lunes a viernes). Dentro del kit vendrá un manual con instrucciones para que pueda instar su D-Box. Este link también se encuentra en el manual que viene en su kit.

Recuerde que en su próxima boleta aparecerá el valor mensual de XXX."

REGISTRA

Atención técnica -> Config/ activaciones/desactivaciones -> Autoinstalación
inst/act/conf

- Nombre de la persona atendida
- Motivo de llamada/ consulta
- Información entregada.
- Plazo de entrega

CONTINUE

UNIDAD 2: ANDES - CORTE ACOMETIDA



VERIFICAR PRECONDICIONES:

1

Verifica el estado del servicio que se encuentre activo
estado de servicio

2

Verificar que no tenga suspensión por cobranza o voluntaria

3

Si la falla no corresponde a corte de acometida ingresar la solicitud según corresponda al o los servicios con inconvenientes

GESTIÓN

1. Revisa si el cliente tiene factibilidad para el cambio de tecnología.
Revisa la publicación CAMBIO DE HFC A FIBRA ÓPTICA

2. Si el cliente tiene factibilidad, explica

"Don., Sra. XXX para resolver su inconveniente, necesitamos enviar un técnico a su domicilio y actualizar sus servicios a tecnología de fibra óptica. Con este cambio, no solo solucionaremos el problema actual, sino que también asegurará una conexión más estable y moderna, preparada para todas sus necesidades."

CLIENTE ACEPTA= Guíate por el protocolo de la publicación CAMBIO DE HFC A FIBRA ÓPTICA

CLIENTE NO ACEPTA= Aplica el protocolo de clientes FTTH.

FTTH

1. Debes ingresar una solicitud de **REPARACIÓN TÉCNICA** para posterior revisión del equipo técnico en terreno.

IMPORTANTE :

La orden de reparación depende de la promoción contratada; y se debe ingresar en el orden de la siguiente tabla:

ORDEN	SERVICIO CONTRATADO	SOLICITUD DE SERVICIO		
		TIPO	ÁREA	SUBÁREA
1°	Televisión o 3Play	Televisión	Reparación técnica	Corte acometida
2°	Internet o 2Play (internet-fono)	Internet	Reparación técnica	Cable Modem Offline
3°	Telefonía fija	Telefonía fija	Reparación técnica	Sin Tono

La visita será confirmada con el cliente al celular registrado en el campo contactos.

Siempre se debe respetar el agendamiento que entrega el sistema, procurando que sea lo antes posible, incluso si existe disponibilidad en un bloque dentro del mismo día.

INFORMA

REGISTRA

- Informa día y hora de visita.
- Indicar que técnico no realizara trabajos dentro del domicilio.
- Debe haber adulto mayor responsable.

Te puedes apoyar en el siguiente Script.

"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."Te informo que tu visita técnica se realizará el día XX entre las XX y XX hrs, debe haber un adulto responsable para recibir al técnico, para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo"Te informo que sólo en el caso que el equipo o cableado interno de tu hogar tengan daños por accidentes domésticos o manipulación, esta visita técnica tendrá un cobro de \$20.000.

INFORMA

REGISTRA

Atención Retención > Servicio técnico > Fallas masivas

Registrar en la atención:

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

CONTINUE

UNIDAD 3: DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO



Detalla como atender casos donde el cliente solicita que se le descuente de su cuenta el monto correspondiente a un período sin servicio, ya sea por una falla masiva o por un inconveniente particular del domicilio.

GESTIÓN: CLIENTE ESTUVO SIN SERVICIOS

PASO 1 —

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

Resumen de Otros Cobros Adicionales		
Claro Video Mensual		0
Descuentos Subtel	Desccto Legal por 1 días sin servicio Art N° 27 Ley 18.168	-850
Total otros cargos		\$-850

Descuento por días sin servicio (falla masiva)

PASO 2 —

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

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

Perfil de facturación

Cuenta: 11624927-8 Principal: ☒

Nombre: PABLO ANDRES BONATI D Tipo de factura: Detalle

Cuenta de facturación: 63887960 Soporte de factura: Electrónico

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

Comentarios:

Refrescar

Saldo: \$48.366

Ajustes/pagos no aplicados: \$0

Disputas no resueltas: \$0

Movimientos no facturados: 37.604

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

Cargos por servicio

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

PASO 3 —

Si el descuento **viene facturado o viene a facturar**, informa con el siguiente script:

Sr(a) XXX, el descuento por tiempo sin servicio viene en su boleta [emitida] [próxima boleta] por un total de \$X.XXX.

1

SI EL CLIENTE NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO INDICADO, DEBES INGRESAR UNA NOTA DE CRÉDITO DE \$5000

indica que este monto es mayor al que se entrega generalmente por el descuento de días sin servicio. Si tienes dudas de cómo realizar una nota de crédito, puedes apoyarte con la publicación **AJUSTE**.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

Sr(a) XXX, tras los inconvenientes que ha tenido con su servicio voy a generar una nota de crédito por \$5000 como compensación que se verá reflejado en su próxima boleta (si no tiene boleta emitida) o en la actual (si tiene boleta emitida), este monto es mayor al que generalmente se descuenta por los días sin servicios.

CONTINUE

UNIDAD 4: INCONVENIENTES CON TELEVISIÓN SMART (DBOX SMART- BOX TV)



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

REVISIONES OBLIGATORIAS



**ESTADO COMERCIAL
DEL SERVICIO**

**REVISAR SI EXISTE
FALLA MASIVA**

**DESCARTAR
PROCESO DE
COBRANZA**

**DESCARTE DE
CONTINGENCIAS DE
TELEVISIÓN**

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

**ESTADO COMERCIAL
DEL SERVICIO**

**REVISAR SI EXISTE
FALLA MASIVA**

**DESCARTAR
PROCESO DE
COBRANZA**

**DESCARTE DE
CONTINGENCIAS DE
TELEVISIÓN**

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

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

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

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

Domicilio está en una falla masiva: Informa al cliente el inconveniente en el sector y posible horario de solución.

Domicilio no está en una falla masiva: Continúa la revisión

The screenshot shows a service status interface with a header 'Dificultad de servicio detectada' and a red dot indicator. Below this is a table titled 'Masivos' with columns: ID, PROBLEMA, FECHA_PROBLEMA, FECHA_POSIBLE_SOLUCION, SUBSISTEMA, and SERVICIO. The table contains one row with ID '3212416' and PROBLEMA 'Problema de Office 365 ID 3403'. Below the table, it says 'No hay SIV asociado a este cuantitativo'. A callout box with a red dot points to the table, stating 'Falla masiva'. Another callout box with a red and yellow dot points to the table, stating 'En las six (trabajos programados) se indica que si tienen pérdida (de servicio) o degradación'.

Falla masiva

En las six (trabajos programados) se indica que si tienen pérdida (de servicio) o degradación

ID	PROBLEMA	FECHA_PROBLEMA	FECHA_POSIBLE_SOLUCION	SUBSISTEMA	SERVICIO
3212416	Problema de Office 365 ID 3403	30-07-2023 13:05:16	30-07-2023 14:05:16		

No hay SIV asociado a este cuantitativo

**ESTADO COMERCIAL
DEL SERVICIO**

**REVISAR SI EXISTE
FALLA MASIVA**

**DESCARTAR
PROCESO DE
COBRANZA**

**DESCARTE DE
CONTINGENCIAS DE
TELEVISIÓN**

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

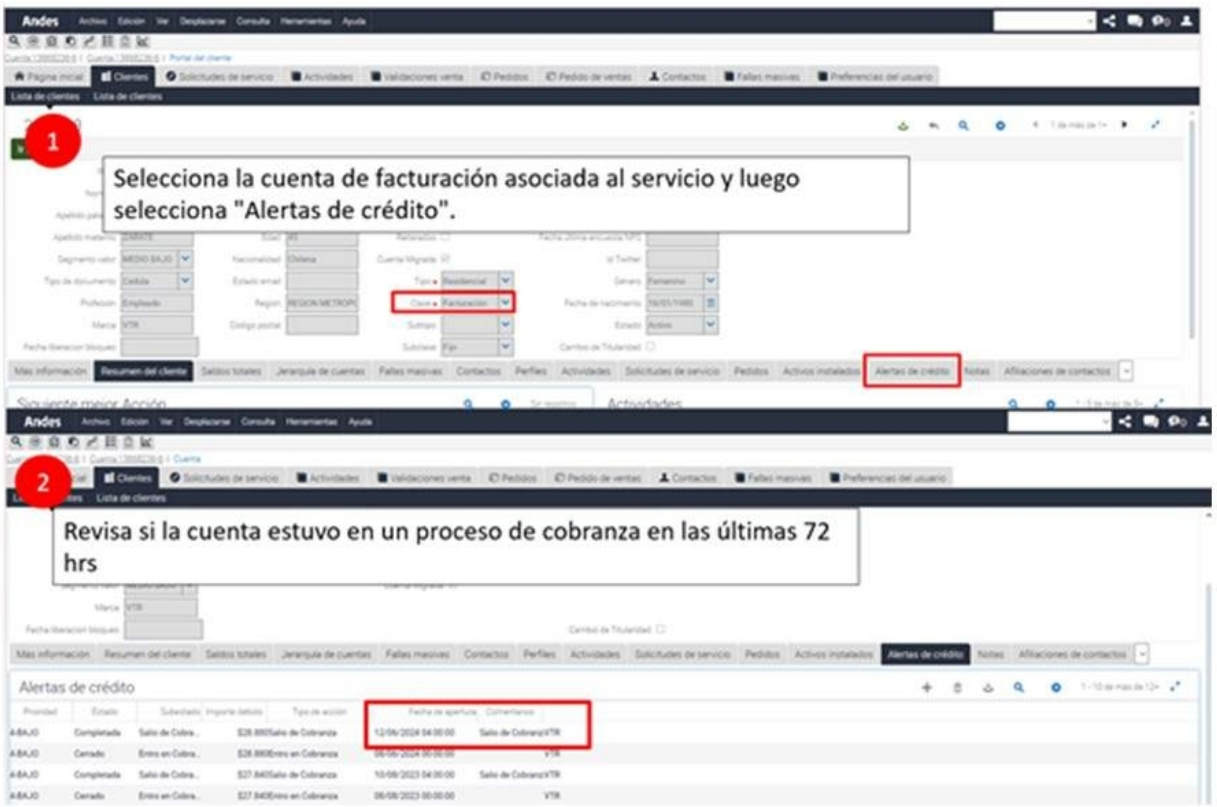
Si pasó por un proceso de cobranza en las últimas 72 horas:

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

Apóyate con el siguiente script:

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

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



ESTADO COMERCIAL
DEL SERVICIO

REVISAR SI EXISTE
FALLA MASIVA

DESCARTAR PROCESO
DE COBRANZA

DESCARTE DE
CONTINGENCIAS DE
TELEVISIÓN

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

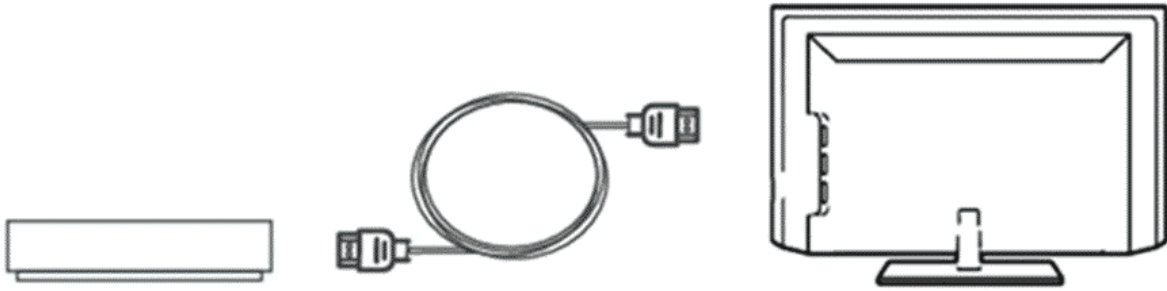
Una vez que hayas realizado todas las revisiones, consulta al cliente cuál es el inconveniente que presenta:

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



**APARECE UN CODIGO DE ERROR QUE COMIENZA CON LA
LETRA V**

Paso 2



1. Indica al cliente que es necesario conectarse a una video llamada, para revisar el inconveniente que presenta.

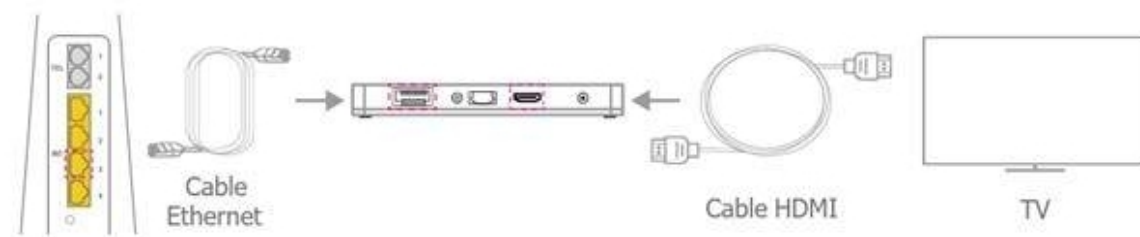
Puedes apoyarte con el siguiente script:

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

CLIENTE ACEPTA VIDEO LLAMADA

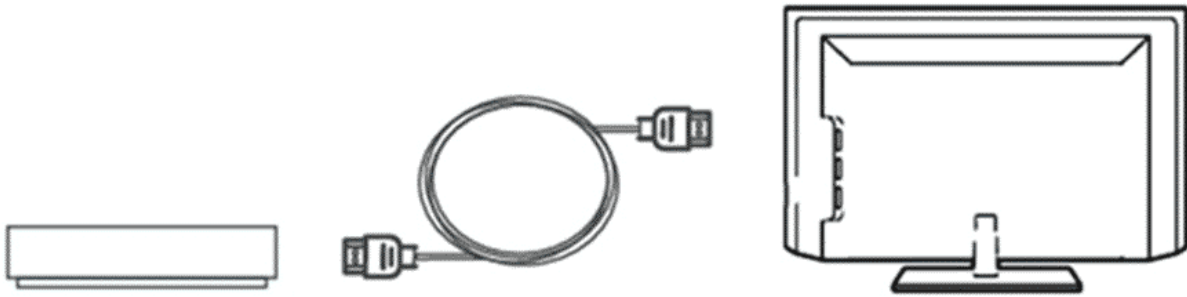
- a. Guíate por el proceso de Video llamada. Busca la publicación Protocolo Atención Video Llamada- VSIGHT **VTR CLARO**
- b. Debes validar el estado de las siguientes conexiones. Si una de ellas no está bien conectada, solicita al cliente corregir- Cable HDMI conectado al decodificador y la televisión

Paso 3



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

Paso 4



CLIENTE NO ACEPTA VIDEO LLAMADA

a. Solicita al cliente que indique el estado de las siguientes conexiones. Si una de ellas no está bien conectada, solicita al cliente corregir- Cable HDMI conectado al decodificador y la televisión

Paso 5



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

Paso 6

2P 500 Megas más Stream TV Premium Funcionarios 0324nd

Información de Aprovisionamiento

Información de Aprovisionamiento Dbox Smart

Aprovisionamiento de Grilla

TV_STPRE

Aprovisionamiento Servicios Adicionales

CDF Premium HD
OT_AMAZON
OT_DISNEY

b. Ingresa a BEC y revisa el estado del semáforo APROVISIONAMIENTO DBOX SMART- **BOTON EXCLUSIVO PARA VTR. PRÓXIMAMENTE EN CLARO**

Paso 7

Indicadores	
Temperatura CPU	●
Uso CPU	●
Storage y Uso de Caja	●
RAM y uso de caja	●

VERDE -> Continúa al siguiente paso.

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

Resultados:

PROCESO FINALIZADO: Se aprovisionaron los paquetes correctamente.

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

Ingresa la solicitud de servicio:

TIPO: Televisión

Área: Inconveniente en servicio

Subárea: Problema de reproducción

Descripción: Código de error, pruebas realizadas, información entregada

TEMPERATURA CPU- USO CPU EN VERDE -> Continúa revisando

TEMPERATURA CPU- USO CPU EN ROJO -> Indica al cliente que, si mantiene el decodificador en un lugar cerrado o con poca ventilación, recomendar cambiar de lugar. Si no es el caso, continúa revisando.

STORAGE Y USO DE CAJA EN VERDE-> Continúa revisando

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

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



Para verificar qué otros códigos pueden aparecerle al cliente, consulta la siguiente publicación [AQUÍ.](#)

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°04 - HFC TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°04 -
HFC**

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

FINALIZAR