

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°12 - 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 14 AL 27 DE JULIO



CAMBIO DE NÚMERO



CORTE Y REPOSICIÓN DE SERVICIOS



ACTIVIDAD

 PROCEDIMIENTO TV

 INCONVENIENTES INTERNET HFC - EX 7 PASOS

 DESAFÍO TERMINADO

CAMBIO DE NÚMERO



PROCEDIMIENTO

OBJETIVO Y ALCANCE

OBJETIVO

El siguiente procedimiento te ayudará a abordar casos en que un cliente necesite realizar el cambio de su número fijo o móvil.

ALCANCE

Esta solicitud es para Sucursales y Call center voz y no voz

CONDICIONES GENERALES

Condiciones generales para el cambio de número	
¿Cuándo NO debe realizarse cambio de número?	Cientes con servicio Prepago
	Cliente menor a 18 años y/o cedula de identidad no vigente
	No se debe realizar cambio de plan al hacer cambio de numero ya que puede afectar en los descuentos asociados
	Cientes con deuda en su cuenta
	Tercero sin poder notarial (Sucursal)
Cantidad máxima de cambios de números	2 veces al año, con un intervalo mínimo de 3 meses
Solicitud de número fácil	Si el cliente solicita un número fácil, se debe realizar una Solicitud de número especial. Ante dudas revisa el procedimiento SOLICITUD NÚMERO ESPECIAL
Numero Re asignados	Los números se "Reciclan" por lo que pueden recibir llamados de cobranza, pitanzas o estafas
Número en periodo de Hibernación	Al cabo de 24 meses el número queda como propiedad de CLARO y no puede ser recuperado

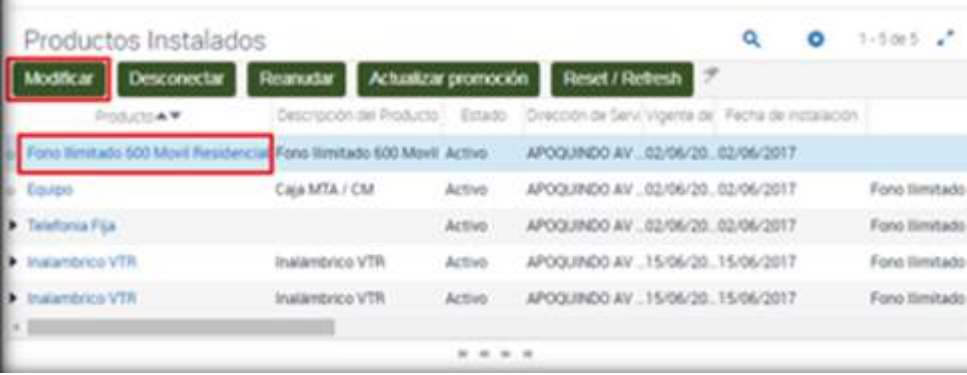
Tecnologías obsoletas
(Cornestone, WiMax,
etc)

No se puede realizar un cambio de número, por lo que se
debe realizar la baja del servicio actual y luego el alta con
tecnología SoftSwitch.

GESTIÓN

CAMBIO DE NÚMERO

Paso 2



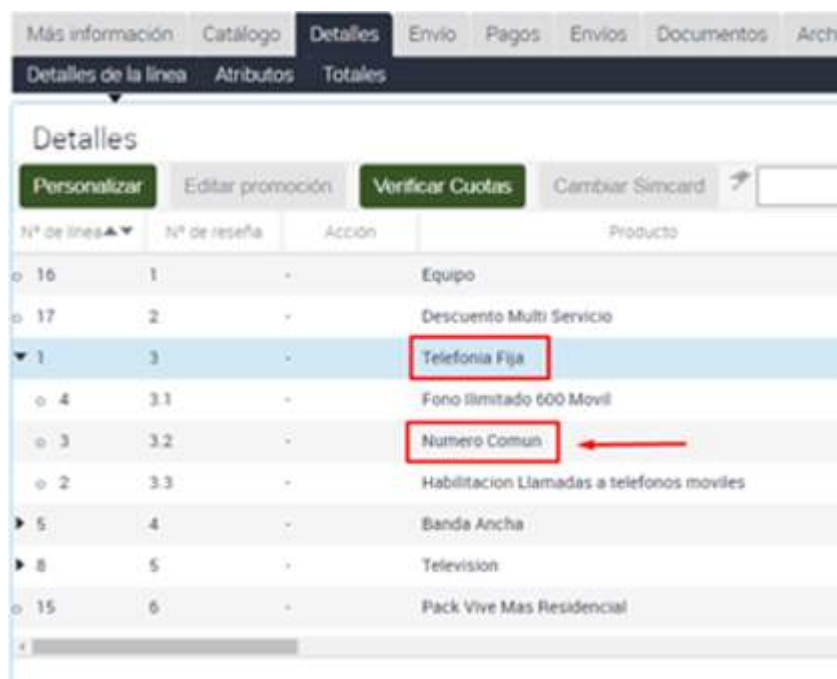
Productos Instalados

Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh

Producto	Descripción del Producto	Estado	Dirección de Serv. vigente de	Fecha de instalación
Fono Ilimitado 600 Movil Residencial	Fono Ilimitado 600 Movil	Activo	APOQUINDO AV ..02/06/20..02/06/2017	
Equipo	Caja MTA / CM	Activo	APOQUINDO AV ..02/06/20..02/06/2017	Fono Ilimitado
Telefonia Fija		Activo	APOQUINDO AV ..02/06/20..02/06/2017	Fono Ilimitado
Inalambrico VTR	Inalambrico VTR	Activo	APOQUINDO AV ..15/06/20..15/06/2017	Fono Ilimitado
Inalambrico VTR	Inalambrico VTR	Activo	APOQUINDO AV ..15/06/20..15/06/2017	Fono Ilimitado

Desde la Vista 360 de la cuenta cliente, ir a la sección productos instalados y hacer clic en botón **MODIFICAR**

Paso 3



Más información	Catálogo	Detalles	Envío	Pagos	Envíos	Documentos	Arch
Detalles de la línea Atributos Totales							
Detalles							
Personalizar Editar promoción Verificar Cuotas Cambiar Simcard							
Nº de línea▲▼	Nº de reseña	Acción	Producto				
o 16	1	-	Equipo				
o 17	2	-	Descuento Multi Servicio				
▼ 1	3	-	Telefonia Fija				
o 4	3.1	-	Fono ilimitado 600 Movil				
o 3	3.2	-	Numero Comun				
o 2	3.3	-	Habilitacion Llamadas a telefonos moviles				
► 5	4	-	Banda Ancha				
► 8	5	-	Television				
o 15	6	-	Pack Vive Mas Residencial				

Hacer clic en **DETALLES DE LA LÍNEA**.

Seleccionar el Ítem telefonía fija, hacer clic en la para ingresar al detalle de la línea y seleccionar el producto **NÚMERO COMÚN**.

Paso 4

The screenshot displays a software interface with the following sections:

- Detalles de línea** (Line Details): A red box highlights this title at the top left.
- Encabezado de ítem** (Item Header):
 - Nº de línea: 3
 - Secuencia: 3.2
 - Fecha de vencimiento: 15/11/2017 00
 - Estado: Pendiente
 - Estado en fecha: [empty]
 - Tipo: Producto
- Detalles del producto** (Product Details):
 - Producto: Numero Comun
 - Nº de activo: [empty]
 - Nº de pieza: TEL_COMUN
 - Producto cubierto: [empty]
 - U/M: Cada
 - Producto adicional: [empty]
 - Nº de pieza inteligente: TEL_COMUN
 - Número de la línea: 332450081** (highlighted with a red box)
 - Tipo de relación: [empty]
 - ID de servicio: 332450081

Bajar la pantalla hasta la sección **DETALLES DE LA LÍNEA** y hacer clic en el buscador del campo **NÚMERO DE LA LÍNEA**.

Paso 5

Descuento por volumen actual:

Teléfonos [X]

Número: 1-3 de 3

Número

332450127

332450128

332450129

332450130

...

Aceptar Cancelar

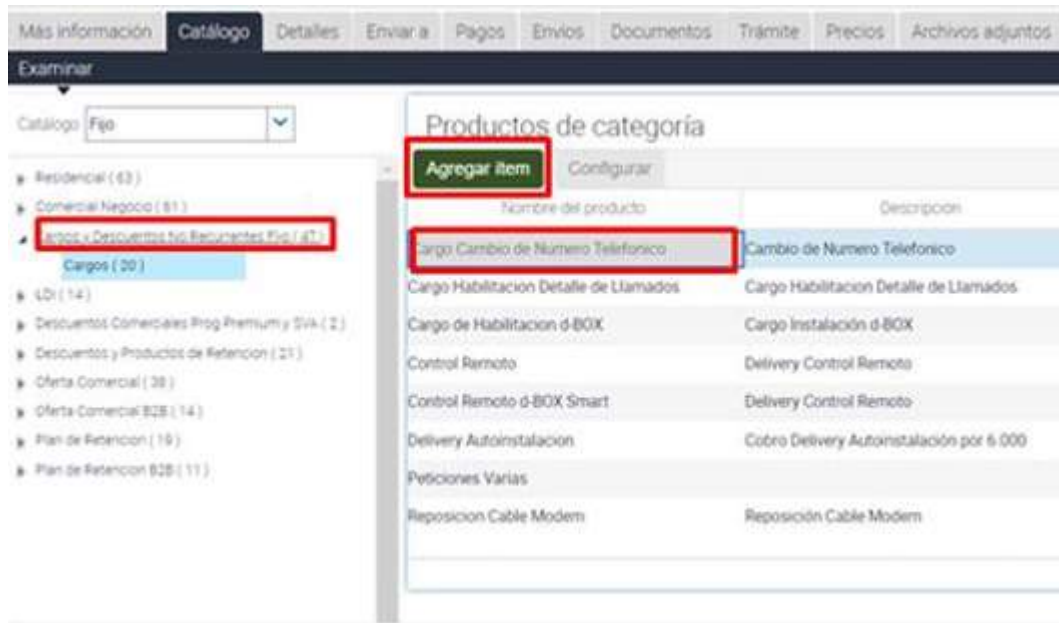
Cantidad de puertos:

Modem id:

Seleccionar el número elegido por el cliente de entre el listado que se despliega. Una vez elegido, pinchar el botón **ACEPTAR**

Pinchar el botón para **GUARDAR** los cambios

Paso 6



Ingresa a la pestaña **CATÁLOGO** para ingresar el cargo

Hacer clic sobre el botón **VERIFICAR** y así confirmar que el pedido esté correctamente realizado

- **a)** Selecciona en **FIJO, CARGOS Y DESCUENTOS NO RECURRENTE**
- **b)** En CARGOS, selecciona **CARGO COSTO DE NÚMERO TELEFÓNICO**
- **c)** Luego, **AGREGAR ITEM**

Paso 7

1-600833462

Revisar Verificar Enviar TSQ Cancelar pedido Generar documento

Nº de Pedido	1-600833462	Nombre del Cliente	CARLOS MARC ANTHON	Fecha de	
Modalidad de Venta	Fija	Cuenta del Cliente	33333337-6	Fecha de Mt	
Método de Envío	Visita Técnica	Nº de Serie CI	A019647078	Deu	
Tipo Portado	No Portado - Venta Fi	Estado Nº de Serie CI	V DOCUMENTO VIGENTE	Vigencia de l	
Tipo de Pedido	Cambio de Promoción	Subtipo Cuenta		Estado d	
Etapas	Orden	Cuenta de Servicio	33333337-6-S-001	Contenido	
Vendedor	MAURITO	Dirección de Servicio	AMERICO VESPUCCIO	Pago Upfront Prim	
Canal de Ventas	Sucursal	Cuenta de Facturación	699132326	Generar Boleta/Fact	
Propietario		email	JAIME OTEZA@VTR.CL		
Acelerar cuotas	☐	Deuda no Vinculante	☐		
Comentarios		Motivo Desconexión			
Reserva delivery	☐	Convenio Aprobado	☐		
Orden con delivery	☐				
Dirección envío delivery					

- Presionar botón **TSQ**, te puedes apoyar en **VERIFICAR TSQ**
- Ingresar el N° de serie de la cédula del titular de la cuenta, presionar el comando [CTRL+S] para obtener la validación, lo que quedará reflejado en el campo **ESTADO N° DE SERIE CI**
- Presionar el botón **GENERAR CONTRATO** y completar el documento que se despliega.
- Presionar el botón **ENVIAR**.
- Confirmar en la sección **PRODUCTOS INSTALADOS** que el cambio de Número se realizó con éxito.

INFORMA Y REGISTRA

INFORMA

Informa nuevo número asignado

REGISTRA

Atención Comercial → Cambio datos (titular dom etc) → Actualización Datos Cliente

Incluir en la observación:

- Nombre y apellido de la persona que atendemos.
- Motivo de la llamada/visita
- Información entregada
- Número nuevo (xx-xxx-xxxx)
- Número antiguo (xx-xxx-xxxx)



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CORTE Y REPOSICIÓN DE SERVICIOS



PROCEDIMIENTO

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

- Desde el mes de **noviembre del 2024** se estarán realizando los **cobros correspondiente por conceptos de corte y reposición de servicios a clientes móvil**
- La **suspensión unidireccional (UNI)**, por mora de los servicios suscritos, se lleva a cabo según el flujo de cobranza que posea la cuenta o contrato de servicios, Puedes

revisar la publicación [FLUJOS DE COBRANZA](#)

- El corte de los servicios por mora se realiza en la madrugada, por ello, el cliente puede no percibir el corte de sus servicios
- Ejecutivos de Sucursal deben validar ajuste con jefatura, quien realizará el procedimiento en Andes.
- El Ajuste por el motivo de corte y reposición **no debe ser mayor a los valores que corresponden por este concepto**, es decir, si estás ajustando el cobro de corte y reposición de los servicios de internet (\$2.500) y televisión (\$750), el monto a acreditar no puede ser mayor a \$3.500.- de lo contrario se considerará como mala práctica.

DEBES SABER

- **Una vez recepcionado el pago en nuestro sistema, los servicios se restablecerán en una hora máximo.**

VERIFICA PRECONDICIONES

PASO 1 —

1. Verifica si se encuentra **facturado el cobro de corte y reposición en la boleta** del cliente, como el siguiente ejemplo: Desde el perfil de facturación, en la pestaña de **FACTURAS**, descarga la boleta.

- Una vez descargada la boleta, puedes visualizar en los consumos y servicios adicionales, respectivamente
- Si no existen cobros por concepto de Corte y Reposición de Servicio, informa al cliente que no existe cargo indicado en su boleta.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 78687590330 | Portal del cliente 78687590330 | Factura

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

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

Facturas

Referencias General NC Ajuste Generar Ajuste Dirección Cliente

Numero de factura	Periodo de facturación	Importe debido	Fecha de vencimiento	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de factura	Fecha último pago	Tipo de documento	URL Facturas	Estado de pago
11/06/2020 - 11/07/2020	\$16.784	31/07/2020	\$41.960	\$0	-\$19.784			Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Pagada
11/05/2020 - 11/06/2020	\$20.990	01/07/2020	\$20.990	\$0	-\$16.990			Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Pagada
11/03/2020 - 11/04/2020	\$0	01/05/2020	\$0	-\$20.980	-\$37.970	06/05/2020		Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Deuda
11/02/2020 - 11/03/2020	\$0	31/03/2020	\$0	-\$20.980	-\$37.970	03/04/2020		Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Deuda
10/01/2020 - 11/02/2020	\$0	02/03/2020	\$0	-\$20.980	-\$37.970	06/03/2020		Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Deuda
10/01/2020 - 10/01/2020	\$0	10/01/2020	-\$14.989	-\$14.989	-\$42.977			Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Deuda
11/04/2020 - 11/05/2020	\$18.990	31/05/2020	\$0	-\$2.000	-\$16.990			Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Pagada
11/04/2020 - 11/05/2020	\$0	23/06/2020	\$0	\$0	\$0			Nota de Crédito	http://condor.vtr.s	

Rentas Servicios Principales

Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo	
V1 Full Digital HD	28/Jun/2017	5-Jun/4-Jul	24.814
Mega 200			35.158
Descuento Multiservicio			-6.195
Total Rentas Servicios Principales			53.777

Consumos y Servicios Adicionales Televisión

Servicios Adicionales Televisión		
8-BOX HD	5-Jun/4-Jul	3.990
Otros Servicios y Cargos		750
Costo y Reposición de Servicio		-3.990
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión		750

Consumos y Servicios Adicionales Internet

Otros Servicios y Cargos		
Costo y Reposición de Servicio		2.500
Total Consumos y Servicios Adicionales Internet		2.500

PASO 2

En la misma sección donde descargas la boleta, puedes **verificar la fecha de pago del cliente**. Recuerda que el corte se realiza al 7º día, a partir del día de vencimiento (flujo duro).

Facturas

Refrescar Generar NC Ajuste Generar Ajuste Dirección Cliente

Numero de factura	Periodo de facturación	Importe debido	Fecha de vencimiento	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de factura	Fecha último pago	Tipo de documento	URL Facturas
76461744	11/03/2020 - 11/04/2020	\$0	01/05/2020	\$0	-\$9.990	-\$16.000		Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s
591474	11/03/2020 - 11/04/2020	\$0	01/05/2020	\$0	\$0	\$0		Nota de Crédito	http://condor.vtr.s
75722624	11/02/2020 - 11/03/2020	\$0	31/03/2020	\$0	-\$25.990	\$0	04/04/2020	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s
760589	11/02/2020 - 11/03/2020	\$0	18/02/2021	\$0	\$0	\$0	04/04/2020	Nota de Crédito	http://condor.vtr.s
74545830	10/01/2020 - 11/02/2020	\$0	02/03/2020	\$0	-\$25.990	\$0	06/03/2020	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s

El corte corresponde al 7 de mayo

PASO 3

Confirma **cuál es el flujo de cobranza del cliente**. Si quieres más detalles sobre los flujos de cobranza

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Pedido 1-185636154019 | Cuenta 16808895-7 | Cuenta

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

Lista de clientes Lista de clientes

Rut: 16808895-7 Dirección: JOSE LOPEZ C Telefono principal: 945190591 Resultado última encuesta EPA: En cobranza: ☒ Fecha última encuesta EPA: Apellido paterno: CAROLINA ANDRE Comuna: ANTOFAGASTA e-mail: carolina.videla0@gmail.com Resultado última encuesta NPS: Apellido materno: VIDELA Edad: 33 Reiterados: ☐ Fecha última encuesta NPS: Segmento valor: SANTIBANEZ Cuenta Migrada: ☐ Cambio de Titularidad: ☐

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

Perfil de facturación

Perfil de facturación + ↕ 🔍 ⚙️ 1 - 1 de 1 Enviar Inhibición

Método de pago	Medio de Distribución de	Dirección de Emis	Dirección / Día de Tarificación del Mes (Tipo de Docu)	Fecha Hasta Inhibición Cobranza	Flujo de Cobranza	Días Plazo Pago	En Trámite	Comentarios
Pago no Contratado	Electrónico	carolina.videla0...	JOSE LOPEZ GO...15	Boleta	DURO-HOGAR	30		

Medio Pago no Contratado 1 de 1

Medio Pago no Contratado 1 de 1

PASO 4

En la misma sección, **revisa si el cliente ha tenido alguna inhibición de cobranza** en la fecha del corte.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 2612261 | Cuenta

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

Lista de clientes Lista de clientes

Rut: 16780711-9 Dirección: ELEUTERIO RA Telefono principal: 965150538 Resultado última encuesta EPA: En cobranza: ☐ Fecha última encuesta EPA: Apellido paterno: ANDREA ALEJANI Comuna: OSORNO e-mail: andrea.alejandra.y Fallas masivas: ☐ Resultado última encuesta NPS: Apellido materno: VASQUEZ Edad: 34 Reiterados: ☐ Fecha última encuesta NPS: Segmento valor: PEREZ Cuenta Migrada: ☒ Cambio de Titularidad: ☐

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

Perfil de facturación

Perfil de facturación + ↕ 🔍 ⚙️ 1 - 1 de 1 Enviar Inhibición

Método de pago	Medio de Distribución de	Dirección de Emis	Dirección / Día de Tarificación del Mes (Tipo de Docu)	Fecha Hasta Inhibición Cobranza	Flujo de Cobranza	Días Plazo Pago	En Trámite	Comentarios
Pago no Contratado	Electrónico	andrea.alejandr...	ELEUTERIO RA... 23	Boleta	15/04/2021 01:59:00	DURO-HOGAR	20	

Medio Pago no Contratado 1 de 1

Medio Pago no Contratado 1 de 1

PASO 5

Verifica además, el corte del servicio efectuado en sistema según corresponda (Fono - Internet y D-box), como el siguiente ejemplo: se debe revisar a nivel de Pedidos.

Cuenta: 3097232 | Portal del cliente:

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

Lista de clientes Lista de clientes

Perfil de facturación 1 - 1 de 1

Nombre	Método de pago	Medio de factura	Día de facturación
3097232	Medio Pago no ...	Electrónico	1

Productos Instalados Sin registros

Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh

Producto Estado Nº de activo Tipo de servicio (Ordenable)

Pedidos 6 - 10 de más de 10+

Estado	Motivo de cancel	Fecha de creaci	Tipo de pedido	Modalidad de Ver
Completada		27/05/2019 20:...	Reanudacion	Fija
Completada		27/05/2019 02:...	Suspension Unidireccional	Fija
Completada		24/04/2019 12:...	Modificacion	Fija
Completada		04/03/2019 14:...	Reanudacion	Fija
Completada		27/02/2019 07:...	Suspension Unidireccional	Fija

PASO 6

Revisa las **Alertas de crédito**, para confirmar cuándo el cliente entró a cobranza.

Alertas de crédito						
Prioridad	Estado	Subestado	Importe debido	Tipo de acción	Fecha de creación	Cuenta
4-BAJO	Rechazada		\$65.334	Suspension Parcial	12/08/2021 00:48:06	113626954997
4-BAJO	Cerrado	Entro en Cobranza	\$65.334	Entro en Cobranza	05/08/2021 00:53:08	113626954997
4-BAJO	Completada	Salio de Cobranza	\$65.123	Salio de Cobranza	10/07/2021 15:28:05	113626954997
4-BAJO	Cerrado	Entro en Cobranza	\$65.123	Entro en Cobranza	06/07/2021 02:27:29	113626954997
4-BAJO	Completada	Salio de Cobranza	\$54.267	Salio de Cobranza	06/05/2021 14:27:17	113626954997
4-BAJO	Cerrado	Entro en Cobranza	\$54.267	Entro en Cobranza	06/05/2021 00:23:05	113626954997
4-BAJO	Completada	Salio de Cobranza	\$61.821	Salio de Cobranza	11/04/2021 15:43:27	113626954997
4-BAJO	Rechazada		\$61.821	Suspension Parcial	11/04/2021 04:37:49	113626954997
4-BAJO	Cerrado	Entro en Cobranza	\$61.821	Entro en Cobranza	05/04/2021 00:48:00	113626954997
4-BAJO	Completada	Salio de Cobranza	\$65.071	Salio de Cobranza	11/03/2021 20:57:19	113626954997

GESTIONA

Revisar si fecha de pago del cliente fue posterior a la fecha de corte. Si es así, corresponde cobro cargado en boleta.

CORRESPONDE COBRO EN BOLETA

NO CORRESPONDE EL COBRO EN BOLETA

1. Revisar en Actividades si el cliente nos ha contactado previamente (cerca a la fecha de su cobro) indicando inconvenientes para realizar el pago de sus servicios

SI CLIENTE NO SE HA CONTACTADO ANTERIORMENTE Y NO HA TENIDO INHIBICIÓN

Debes informar que el cargo está correctamente cobrado en su boleta.

"Sr(a). XXX, su fecha de vencimiento son los XX de cada mes y adicionalmente tiene 6 días más para pagar su cuenta sin sufrir corte en sus servicios. En esta oportunidad, como el pago fue realizado el día XX, el servicio al día 7 de vencida la boleta se corta y por ello se genera el cobro de \$xxx (mencionar el cobro que tiene el cliente)"

Si cliente insiste y no está de acuerdo con el cargo en su boleta, debes revisar si ha tenido descuento en los últimos 3 meses por el mismo motivo.

Cliente tuvo ajustes -> Informar que se realizó un ajuste por excepción en los últimos 3 meses.

INFORMA

"Sr(a). XXX, usted ya tuvo un ajuste por el mismo motivo en el mes XXX, por lo que no podemos realizar un descuento nuevamente. Le recomendamos realizar el pago de su boleta antes de la fecha de corte."

Cliente no tuvo ajustes -> Ajustar valor total cargado por concepto de Corte y Reposición.

- Debes elegir el submotivo de ajuste **SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO**
- En la **observación del Ajuste registra el #CORTEYREPOSICION** para identificar la excepción al cobro realizada incluye además una breve descripción.

INFORMA

"Sr.(a). XXX, de acuerdo al inconveniente que me comenta, y revisando en sistema, descontaré de su cuenta el valor de \$XXXX. Tenga presente que tiene un plazo de 6 días desde el vencimiento de su boleta para el pago de su cuenta"

SI CLIENTE SE HA CONTACTADO ANTERIORMENTE Y/O HA TENIDO INHIBICIÓN SU BOLETA

1. **Ajustar valor total cargado por concepto de Corte y Reposición.**

- Debes elegir el submotivo de ajuste **PROMOCIÓN MAL EXPLICADA**

- En la **observación del Ajuste registra el #CORTEYREPOSICION** para identificar la excepción al cobro realizada incluye además una breve descripción.

INFORMA

"Sr.(a). XXX, de acuerdo al inconveniente que me comenta, y revisando en sistema, descontaré de su cuenta el valor de \$XXXX. Tenga presente que tiene un plazo de 6 días desde el vencimiento de su boleto para el pago de su cuenta"

CORRESPONDE COBRO EN BOLETA

NO CORRESPONDE EL COBRO EN BOLETA

Fecha de pago del cliente no supera la fecha de corte.

1. Ajustar valor total cargado por concepto de Corte y Reposición.

- Debes elegir el submotivo de ajuste **PROMOCIÓN MAL EXPLICADA**
- En la **observación del Ajuste registra el #CORTEYREPOSICION** para identificar la excepción al cobro realizada incluye además una breve descripción.

INFORMA

"Sr.(a). XXX, le pedimos disculpas por el inconveniente. El valor \$XXXX será descontado de su boleto."



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



Para continuar debes revisar todos los contenidos.

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

El Ajuste por el motivo de corte y reposición no debe ser mayor a los valores que corresponden por este concepto. Esta afirmación es:

☐

Falsa

☐

Verdadera

PROCEDIMIENTO TV



PROCEDIMIENTO

CONTEXTO

Este procedimiento aplica para todos los casos en que el cliente indique tener inconvenientes con su servicio de TV, ya sea digital o análogo, por ej: Sin señal, Pantalla en negro, control remoto, d-box no enciende, pixeleo, sin audio, subtítulos, VTR+, Replay, etc.

RECUERDA UTILIZAR LA VIDEO LLAMADA A TRAVÉS DE VSIGHT EN TODAS LAS REVISIONES DONDE APLIQUE

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	VERIFICA PRECONDICIONES	INDAGA
• Esta atención se puede dar a Titular o usuario. En caso que debas modificar el PIN de compras, debes validar la titularidad AQUÍ • 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 servicio. • Si el cliente ingresó su Rut en IVR no volver a solicitarlo a menos que la solicitud lo requiera, por ej: entregar PIN. • Antes de ingresar una solicitud de servicio de reparación técnica, debes volver a chequear que el cliente no tenga una dificultad de servicio detectada (falla masiva). • En caso de reagendar, no elimines el comentario previo. Debes mantener toda la información para la información de operaciones. • En casos de visitas técnicas, 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 como ver el tipo de red del cliente puedes revisar VER TIPO DE RED FTTH O HFC • Antes de ingresar una solicitud de servicio de reparación, valida si en PRODUCTOS INSTALADOS aparece el botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA en VERDE. ◦ <u>Si es así,</u> realiza un cambio de tecnología, revisando la publicación Cambio de Tecnología a Fibra Óptica. ◦ <u>Si no tiene el botón habilitado,</u> ingresa una reparación técnica según lo que indique el procedimiento		

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	VERIFICA PRECONDICIONES	INDAGA
1.Cuál es la dirección donde está instalado el servicio.		

2. Que el servicio esté activo y no suspendido.
3. Se encuentra en su domicilio para realizar pruebas.
- 4.Cuál es el plan contratado por el cliente.
5. Confirma Números de contacto y mail del titular.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

VERIFICA PRECONDICIONES

INDAGA

Realiza preguntas para entender el inconveniente del cliente:

- ¿Es el único servicio afectado?
- ¿Qué tipo de inconvenientes presenta el servicio?
- ¿Cuántos televisores tiene habilitados con Dbox?
- ¿Le ocurre en todas las TV del domicilio?
- ¿Lo que le ocurre es en todos los canales o sólo algunos en particular?
- ¿Cuáles son los canales afectados?
- ¿Qué aparece en la pantalla del televisor?

Mantén informado al cliente sobre las gestiones y revisiones a realizar. Hazlo a través del siguiente script:

Sr(a) XXX, revisaremos primero aspectos básicos de su servicio, como estado comercial, verificaremos si hay incidencias o trabajos en su sector que puedan estar interfiriendo en su servicio y de ser necesario le pediremos hacer algunas revisiones.

REALIZA REVISIONES BÁSICAS DEL SERVICIO

A continuación reforzaremos algunas revisiones básicas que se deben realizar:

1 - REvisa EL ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO —

Tanto del servicio principal de TV como de los D-box si el cliente los tiene contratados. Para entregar soporte, debe estar activo (con o sin deuda)

Revisa el estado comercial del servicio en Andes. Tanto del servicio principal de TV como de los D-box si el cliente los tiene contratados. Para entregar soporte, debe estar activo (con o sin deuda)

1. Ingresar Rut del cliente
2. Desde la vista 360 de cliente ingresar a "Jerarquía de cuentas" y seleccionar la cuenta de Servicio correspondiente a la dirección del cliente.
3. En la sección "Productos Instalados" verificar el estado del servicio.
4. Si el servicio está Suspendido quiere decir que está cortado por mora o de forma voluntaria a solicitud del cliente. Ante estos casos se debe informar:

Corte por mora:

Sr(a) XXX, le informo que su servicio está cortado por mora ya que se adeuda un monto de \$XXX correspondiente a las boletas de XXX (meses). Esta es la razón por la que su servicio no está disponible. En ese estado, no es posible entregarle soporte hasta que se active nuevamente.

Solicitud voluntaria:

Sr(a) XXX, hay una solicitud de baja/suspensión de su servicio, es por eso que no está disponible. En ese estado, no es posible entregarle soporte hasta que se active nuevamente. Si gusta, puede adelantar la activación del servicio.

Para más información sobre el procedimiento de Suspensión Voluntaria

5. **Si está activo, continuar con la revisión.**

2 - REVISAR SI HAY FEN ALERTANDO FALLA MASIVA/TRABAJOS EN EL SECTOR

REVISAR EN BEC SI HAY ALGUNA FEN ALERTANDO ALGUNA FALLA MASIVA/TRABAJOS EN EL SECTOR

1- Ingresar **BEC**

2- Revisar en **BEC el Semáforo "Dificultad de Servicio Detectada"**. Si está en color rojo, hacer doble click sobre él para obtener más información.

TIP: Si el semáforo se muestra gris, o no muestra horario de solución, ingresa a vtr.com/seguimiento y haz la consulta con el rut del cliente. Aparecerá un plazo que podrás entregar.

3- Si hay una **FEN** informa al cliente:

"Sr(a) XXX, Actualmente existen inconvenientes en el funcionamiento del servicio de TV en su sector. Nuestro equipo ya se encuentra trabajando para solucionar esta dificultad hoy/el día XX a las XX:XX hrs. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar".

Si no hay hora de solución (o ésta ya se cumplió), utilizar el siguiente script:

"Sr(a) XXX, Actualmente existen inconvenientes en el funcionamiento del servicio de TV en su sector. Nuestro equipo ya se encuentra trabajando para solucionar esta dificultad lo antes posible. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar".

4. Escalado a red

En caso que bajo la columna problema, indique **"ESCALADO RED"**, para el cliente se traducirá en que percibirá algún corte o intermitencia en su servicio

a) Revisa la hora de inicio y término de los trabajos

b) Informa al cliente que en su sector se están realizando trabajos de mejora. Puedes apoyarte con el siguiente script:

"XXX, estamos realizando mantenciones en tu sector, lo que podría provocar intermitencia en tus servicios. La hora de término de los trabajos es XX:XX hrs. Te pedimos disculpas por las molestias que esta situación te podría ocasionar"

- **IMPORTANTE:** En esta situación, **NO corresponde ingresar una visita técnica** puesto que ya hay trabajos programados en el sector.
- En caso de que el cliente solicite una compensación por el tiempo que se vio afectado su servicio, debes apoyarte con el procedimiento DESCUENTO DE DÍAS SIN SERVICIO.

CLIENTE CON MÁS DE 48 HORAS DE TRABAJOS "Escalado a redes"

a) Revisa nuevamente el botón Dificultad de servicio detectada

b) Si aún se muestra como "ESCALADO RED" y han pasado más de 48 horas desde la fecha de inicio del trabajo, debes escalar caso al correo: coordinadorescallcenter@vtr.cl

- FORMATO DE CORREO:
- ASUNTO: Cliente lleva afectado por un problema de redes agrupado más de 48 Horas
- CONTENIDO: ID_FEN: Incorporar el número de ID de FEN
- PROBLEMA : Incorporar el problema
- FECHA_PROBLEMA: Incorporar la fecha del problema

INFORMA

"XXX, tu caso ha sido escalado a un área especialista, quienes resolverán el inconveniente en un plazo máximo de 24 horas."

3 - REVISAR TV DIGITAL O ANÁLOGA —

1. Preguntar al cliente si el inconveniente es en un TV conectado a un D-box o directo al cable (blanco).

a) **Cable directo** > Continuar atención en la casuística correspondiente dentro de "TV Análoga"

b) **D-box**

2. Revisar cuántos d-box tiene el cliente dentro de la sección de Productos Instalados.

3. Si tiene **más de 1 d-box** preguntar en cuál presenta el inconveniente. Para descartar que el inconveniente se presente sólo en el o los D-box que el cliente indica, pedir revisar el resto de los d-box / TV y confirmar.

4- IDENTIFICAR EL D-BOX CON INCONVENIENTE —

1- **Con la cantidad de d-box afectados ya confirmados**, para identificar, pedir al cliente mirar el número de serie que está por debajo del equipo y **comparar con los registrados en el sistema y en BEC.**

2- Si el cliente **no puede revisar el número de serie directamente**, preguntar: ¿Su d-box está encendido? > Sí está encendido

3- **Mirar el número de serie en pantalla** pidiendo al cliente seguir el siguiente comando en su control remoto:

- a) Botón dBOX o CBL
- b) Botón power
- c) Antes de 6 segundos presionar OK o Select

4- Identificar en la pantalla el concepto **Unit Address**.

5- Y **comparar** con el mismo concepto **en BEC + el N° de serie**

6- Luego **verificar mismo número de serie** en la sección de **Productos Instalados**

7- Si el **cliente no lo ejecuta o no resulta**, otra opción de identificación es a través de VOD:

- a) Presionar el botón VOD del control remoto.
- b) Seleccionar cualquier carpeta
- c) Presionar "Pausa" en el control remoto
- d) Luego presionar Adelantar + 3 en el control remoto.
- e) Extraer el CPE ID.
- f) Indicar al cliente que puede volver a la TV presionando el botón "Last" de su control remoto.
- g) Identificar el número extraído de pantalla con el concepto "cpeUnitAddress" de BEC + el N° de serie para luego con este último identificar el d-box
- h) Verificar mismo número de serie en la sección de Productos Instalados:

8- **Aplica sólo para D-box HD:**

La última opción de identificación, **es hacer un Reset Caja STB, d-box por d-box**, lo que generará que se vayan apagando y encendiendo uno por uno, hasta encontrar el que presenta inconvenientes.

- Para revisar el procedimiento de Reset / Refresh pincha [AQUÍ](#)

5- COMPROBAR QUE EL D-BOX ESTÉ CORRECTAMENTE CONECTADO

COMPROBAR CON EL CLIENTE QUE EL D-BOX ESTÉ CORRECTAMENTE CONECTADO

Para esto, se deben realizar las siguientes verificaciones:

- a) El **cable coaxial** (cable blanco) **esté bien conectado al d-BOX**. Solicitar al cliente que revise que el cable no se mueva de la posición en donde está atornillado.
- b) Verificar que el **Dbox tenga una luz led encendida** y hacer el check que el enchufe a la electricidad esté bien conectado
- c) Revisar que los **otros cables se encuentren conectados correctamente** y sin evidencia de daño, desde y hacia el dbox:
- d) Si el inconveniente persiste, continúa la revisión



6- REVISAR SI D-BOX HAN PASADO POR UN PROCESO DE COBRANZA

REVISAR SI EL O LOS D-BOX IDENTIFICADOS HAN PASADO POR UN PROCESO DE COBRANZA DENTRO DE LAS ULTIMAS 72 HRS.

1- Ir a la pestaña **"Jerarquía de Cuentas"** y seleccionar la **Cuenta de Facturación** correspondiente a la dirección validada al inicio de la atención.

2- Ir a **"Alertas de Crédito"**

3- Identificar si pasó por el proceso de cobranza dentro de las últimas 72 hrs.

- **a) SI pasó por un proceso de cobranza dentro de las últimas 72 horas >** Ir nuevamente a Jerarquía de Cuentas y seleccionar la Cuenta de Servicio que corresponde a la dirección validada con el cliente al inicio de la atención.
 - 1) Dejar seleccionado el equipo D-box dentro de "Productos Instalados" y presionar el botón **"Reset / Refresh"**.
 - 2) Seleccionar "Refresh Programación Todas las plataformas" y "Aceptar" que tendrá respuesta dentro de algunos segundos.

- 3) Esta acción tendrá respuesta en 3 minutos mínimo, y se reflejará en la sección ACTIVIDADES, que mostrará el Reset / Refresh en estado ABIERTA. Pinchar RESET/REFRESH para ingresar a dicha ACTIVIDAD
- 4) Al ingresar a la actividad Reset/Refresh muestra la descripción
- 5) Pinchar el botón "Consulta Estado"
- 6) Se entregará la respuesta de la plataforma en el campo COMENTARIOS, siendo esta Proceso Exitoso / Proceso Fallido
- 7) Verificar en la sección ACTIVIDADES, que el RESET/REFRESH esté en estado FINALIZADA
- 8) Si el proceso es "Fallido" o bien- no pasó por el proceso de cobranza, realiza un Refresh DAC en el Dbox afectado
- 9) **Si el resultado del Refresh Dac es NOK**, debes validar si en PRODUCTOS INSTALADOS aparece el botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA en VERDE.
 - Si es así, realiza un cambio de tecnología, revisando la publicación [Cambio de Tecnología a Fibra Óptica.](#)
 - Si no tiene el botón habilitado, ingresa una [reparación técnica](#) del tipo SIN SEÑAL.
 - Recuerda incluir en la observación "...@TV..."

4- Tipifica Atención técnica → TV - dBox HD, Pro y SD → Sin señal Incluir en la observación: "...sin servicio..."

- 10) **Si el resultado del Refresh Dac es OK**, revisa si el cliente tiene retorno o no (PASO 1 Gestiona de la publicación en Clave.)

CLIENTE SIN RETORNO > Ir a TV LINEAL SIN RETORNO de este mismo procedimiento

CLIENTE CON RETORNO > Revisa si el semáforo domiciliario

- Si está en **VERDE**, revisa TV LINEAL CON RETORNO de ese mismo procedimiento
- Si está en **ROJO**, valida si en PRODUCTOS INSTALADOS aparece el botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA en VERDE.
 - Si es así, realiza un cambio de tecnología, revisando la publicación [Cambio de Tecnología a Fibra Óptica.](#)
 - Si no tiene el botón habilitado, ingresa una [reparación técnica](#) del tipo SIN SEÑAL.
 - Recuerda incluir en la observación "...@TV..."

5- Tipifica Atención técnica→ TV - dBox HD, Pro y SD → Sin señalIncluir en la observación: "...sin servicio..."



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTES INTERNET HFC - EX 7 PASOS



Atender casos donde el cliente indique presentar inconvenientes relacionados con su servicio de internet. (Ej: sin servicio, sin conectividad, sin wifi, no puede navegar, intermitencia, etc)

ALCANCE	DEBES SABER	ANALIZA	IMPORTANTE

- Esta atención se puede entregar a titular o usuario del servicio.
- **Sucursales:** para poder dar soporte ante inconvenientes de internet, se debe preguntar al cliente si se puede comunicar con alguien que esté en el domicilio para realizar revisiones con el equipo. Si cliente **no puede o no quiere comunicarse con nadie**, informa que nos puede contactar cuando esté en su domicilio para poder realizar pruebas con su servicio.

ALCANCE	DEBES SABER	ANALIZA	IMPORTANTE
• Si se ingresa una visita a terreno, NO se debe indicar al cliente lo que el técnico hará, ya que es él quien define la mejor forma de solucionar el caso de acuerdo al diagnóstico realizado en el domicilio. La única excepción es cuando al hacer cambio de tecnología, se reemplazará el DBOX PRO por un Dbox Smart. • Si corresponde ingresar Solicitud de Servicio para Visita técnica, previamente se debe volver a revisar si existe FEN en BEC, para corroborar que el cliente no está con Falla Masiva. Si tiene FEN, se debe informar según paso 2. REVISIONES BEC • Clientes con módem Sagemcom fast 3890, deben realizar revisiones hasta paso Velocidad. Si no logra resolver inconveniente, se debe ingresar visita técnica. • Si el cliente solicita compensación, seguir el procedimiento "DESCUENTO DE DÍAS SIN SERVICIO" • <u>USO DE VIDEO LLAMADA</u> Antes de programar una visita a terreno, es obligatorio realizar una revisión previa mediante videollamada para validar aspectos físicos del servicio, tales como el estado del cableado, la correcta conexión de los equipos, el encendido/apagado del sistema y el color de las luces LED. Solo en caso de no poder resolver la situación de forma remota, se autorizará el uso de video llamada.			

ALCANCE	DEBES SABER	ANALIZA	IMPORTANTE
---------	-------------	---------	------------

Revisa las actividades de "Llamada Entrante" en la vista de la **CUENTA DE SERVICIO** correspondiente al domicilio por el que el cliente nos contacta, poniendo atención a la "Fecha Inicio" y su "Razón". Esto es para ver si el cliente nos ha contactado los últimos 7 días.

Luego, revisa las Solicitudes de Servicio de Reparación "Internet" desde la vista de la **CUENTA DE SERVICIO** asociada a la dirección por la que el cliente nos contacta, poniendo atención a la "Fecha de Creación" y "Tipo" Internet.

REITERADO

Revisa el apartado de "Reiterados" para su atención.

NO REITERADO

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

ALCANCE

DEBES SABER

ANALIZA

IMPORTANTE

- **Si el cliente indica que no tiene internet** (no puede ingresar a ninguna página en ninguno de los dispositivos conectados a VTR) revisa los 4 pasos de los procedimientos.
- **Si el cliente indica que tiene internet, pero este no funciona bien**, revisa desde el paso 2 en adelante en clave.

PASO 1

REVISIONES BÁSICAS

1. Revisa el **TIPO DE RED** que tiene el cliente

FTTH

Revisa el procedimiento **INCONVENIENTES INTERNET FTTH**

HFC

Continúa en este procedimiento

2. Verificar que los datos como **RUT, DIRECCIÓN, FONO, EMAIL** estén correctos/vigentes

- CORRECTOS: Continúa la revisión.
- NO ESTÁN CORRECTOS/VIGENTES: Actualiza según el procedimiento **MODIFICACIÓN DE DATOS**

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

- ACTIVO: Continúa la revisión.
- SUSPENDIDO: Informa que el servicio debe estar activo para entregar soporte

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

- ESTUVO EN COBRANZA: Revisa la publicación **INCONVENIENTE CON PAGO**
- NO ESTUVO EN COBRANZA: Continúa la atención

1

Selecciona la cuenta de facturación asociada al servicio y luego selecciona "Alertas de crédito".

2

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

Prioridad	Estado	Subestado	Importe debido	Tipo de acción	Fecha de apertura	Comentarios
4-BAJO	Completada	Saldo de Cobranza	\$28.880	Saldo de Cobranza	12/06/2024 04:00:00	Saldo de Cobranza VTR
4-BAJO	Cerrado	Entero en Cobranza	\$28.880	Entero en Cobranza	16/06/2024 10:00:00	VTR
4-BAJO	Completada	Saldo de Cobranza	\$27.840	Saldo de Cobranza	10/06/2023 04:00:00	Saldo de Cobranza VTR
4-BAJO	Cerrado	Entero en Cobranza	\$27.840	Entero en Cobranza	08/06/2023 00:00:00	VTR

PASO 2: REVISIONES EN BEC

Revisar falla masiva y/o trabajos en el sector

Una dificultad de servicio detectada o falla masiva indican que hay trabajos o mantenimientos en el sector o bien, pueden ser reparaciones por daños de terceros (robo de cables)

a) Verifica el color del semáforo:

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

ROJO -> Indica falla masiva o trabajo programado. Revisa el link vtr.com/seguimiento para obtener detalle de la incidencia. Igualmente haz clic sobre el botón del semáforo para obtener más información.

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

ESTÁ EN UNA FALLA MASIVA	NO ESTÁ EN UNA FALLA MASIVA
Informa al cliente el inconveniente en el sector y posible horario de solución	Continúa la revisión

Falla masiva ●

ID_FEN	PROBLEMA	FECHA_DECLARACION_PROBLEMA	FECHA_POSIBLE_SOLUCION	SUBSISTEMA	SERVICIO
1628775	Condes_LCON_XX_TANGO_001_004_TELEVISION	10/07/2019 20:51:00	11/07/2019 00:51:00	Amplificador BT	Tv+Tel+Int

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

Falla masiva escalada a red ●

ID_FEN	PROBLEMA	FECHA_DECLARACION_PROBLEMA	FECHA_POSIBLE_SOLUCION	SUBSISTEMA	SERVICIOS
263	ESCALADO-RED (SM-011 001) Mejora de niveles	19/10/2022 11:48:34	20/10/2022 08:00:00		

SIX
No hay SIX asociado a este cuadrante

En las SIX (trabajos programados) se indica si tienen pérdida (de servicio) o degradación ● ●

Num SIX	Impacto	Fec/Hr de inicio	Fec/Hr de fin	Zona	Ciudad	Localidad	Nodo-Cuad	Solicitante	Servicio	Actividad	Ejecutor o Responsable	Tipo Actividad
258380	Con Pérdida	25-09-2019 15:00:00	25-09-2019 16:00:00	Zona Santiago			010-003	Marco Jose Mejias Marin	Tv+Tel+Int	150	Trazal1 - Hugo Andres Catalan Osorio	

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

Estado de red

Revisa el color del estado del semáforo de red

- **Verde:** Continúa revisando el estado del módem
- **Verde con asterisco:** Indica que hubo algún evento que afectó las redes en el sector, pero este se solucionó. Continúa revisando el estado del módem
- **Rojo:** Significa que en el sector están haciendo trabajos programados previamente y pueden ocasionar intermitencia en el servicio. Informa al cliente que al menos debe esperar 48 hrs la

finalización del evento. Finaliza la atención y recuerda no ingresar visitas técnicas por este motivo.

Si han pasado más de 48 horas desde el inicio del trabajo, escalar a coordinadorescallcenter@clarovtr.cl indicando rut del cliente, estado del semáforo de red e informa al cliente que el caso ha sido escalado para ser resuelto en 24 horas

Internet Doble Pack Vive Pro Funcionarios 0819

Televisión Doble Pack Vive Pro Funcionarios 0

Pasos Internet

Estado de Red	online	enviar
Marca / Modelo:	ARRIS - TG2492LG	enviar
Estado del CM:	online	enviar
Estado Domicilio:	online	enviar
Compatibilidad CM con Velocidad Contratada:	online	enviar

Información de aprovisionamiento

Características	Símbol	HTTP	Plataforma	V/S
Velocidad Contratada	600 Mbps	600 Mbps	ESON	X
Marca	ARRIS	ARRIS	ARRIS	✓
Modelo	TG2492LG	TG2492LG	TG2492LG	✓

Información de aprovisionamiento

Información de Aprovisionamiento Ebox HD/SD/PRO **Recarga**

Finar en Respuesta Servicio CSAP

Información de Aprovisionamiento Ebox Smart/VIR Play

NANO=MECO=FULL=HD

OT: AMAZON

Respuesta

Información básica

Paquete de TV Contratado:	2 Dbox Smart, 2 Dbox HD
Servicio:	60M
Linea de Observación:	13868236-6_15165211
Customer ID:	13868236-6_15165211
URL:	13868236-6_15165211

Internet VTR Plus 2 1122hd

Pasos Internet

Estado de Red	online	enviar
Marca / Modelo:	ARRIS TG2492LG	enviar

Estado del módem

a) Ingresa a BEC y revisa el estado del módem

MÓDEM OFFLINE

a) Indaga con el cliente si el modem está conectado de manera correcta a la electricidad y si el cable coaxial también esté bien conectado

b) Revisa el modelo del módem. Si es Next Gen o Compal, valida con el cliente que el botón trasero esté en ON

- SOLUCIONA: Finaliza la atención y tipifica
- NO SOLUCIONA: solicita al cliente hacer reset eléctrico (desconectar y volver a conectar el módem a la electricidad). Luego de esta acción Refresca la pantalla de BEC para volver a revisar el estado del modem.
- ESTADO ONLINE: Cambió a online, pero sigue con inconveniente, continúa revisando en ESTADO DEL DOMICILIO
- ESTADO OFFLINE: Realiza un cambio de tecnología, revisando la publicación [Cambio de Tecnología a Fibra Óptica](#). Si no hay factibilidad, ingresa una solicitud de servicio.
 - TIPO: Internet.
 - ÁREA: Reparación Técnica.
 - SUBAREA: Módem Offline.
 - DESCRIPCIÓN: Pruebas realizadas, información entregada.

MÓDEM ONLINE

a) En BEC selecciona DETALLE PORTAL C4. Al abrirse el cuadro de texto, sólo se debe mirar la línea destacada "CPE (ERTR)" en búsqueda de un número de IP o IP NULL

IP NUMÉRICA

Continúa revisando el ESTADO DEL DOMICILIO

IP NULL// SIN IP

a) Realiza un RESET REFRESH desde PRODUCTOS INSTALADOS e indicar que el proceso se demora aproximadamente 5 mins. Una vez terminado ese tiempo, valida si se reestablece el servicio.

- RESET EXITOSO-> Continúa revisando el ESTADO DEL DOMICILIO si el servicio no se reestablece.
- RESET FALLIDO-> Indica al cliente desenchufar módem y volver a enchufarlo (Reset eléctrico).
Refresca la pantalla de BEC y vuelve a revisar el estado del módem

- Módem Online: Valida si el servicio se reestablece. Realiza el [cambio de tecnología](#).
 - Si no hay factibilidad, ingresa una solicitud de servicio.
 - TIPO: Internet.
 - ÁREA: Reparación Técnica.
 - SUBAREA: Módem Offline.
 - DESCRIPCIÓN: #IP NULL.
- Módem Offline: Realiza el [cambio de tecnología](#).
 - Si no hay factibilidad, ingresa una solicitud de servicio.
 - TIPO: Internet.
 - ÁREA: Reparación Técnica.
 - SUBAREA: Módem Offline.
 - DESCRIPCIÓN: #IP NULL.

▼ Pasos Internet

Estado de Red		enviar
Marca / Modelo:	ARRIS - TG2492LG	enviar
Estado del CM:	online	enviar
Estado Domicilio:		enviar
Compatibilidad CM con Velocidad Contratada:		enviar

Estado del domicilio —

a) Ingresa a BEC y revisa el color del semáforo en ESTADO DOMICILIO.

- **Semáforo en verde**: Continúa la revisión en el paso REVISAR APROVISIONAMIENTO
- **Semáforo en rojo**: Realiza el [CAMBIO DE TECNOLOGÍA](#). Si no hay factibilidad, ingresa una solicitud de servicio.

- TIPO: Internet.
- ÁREA: Reparación Técnica.
- SUBAREA: Niveles fuera de rango
- DESCRIPCIÓN: Revisión hasta Estado de domicilio

▼ Pasos Internet

Marca / Modelo:	COMPAL - CH7469	enviar
Estado del CM:	online	enviar
Estado de Red:		enviar
Estado Domicilio:		enviar
Compatibilidad CM con Velocidad Contratada:		enviar

Revisar aprovisionamiento

a) Revisa en BEC que el aprovisionamiento de la Velocidad contratada por el cliente sea la misma que aparece aprovisionada en la plataforma UIM.

- VELOCIDADES IGUALES: Consulta al cliente si se conecta por wifi o por cable. Según eso, continúa en el paso 3 o 4.
- VELOCIDADES DIFERENTES: Haz clic en REAPROVISIONAR INTERNET. Luego de esto, consulta al cliente si el servicio se reestableció.
 - **Con servicio ok**: Finaliza la atención y tipifica
 - **Mantiene inconveniente servicio (No Soluciona)**: Pregunta si el inconveniente es conexión a internet o es de velocidad

Inconveniente de conexión

Verifica el acordeón REVISAR TIPO DE CONEXIÓN.

Inconveniente de velocidad

Consulta al cliente si se conecta por cable o por wifi y según la respuesta dirígete al acordeón correspondiente.

▼ Información de aprovisionamiento

Información de aprovisionamiento				X
Características	Siebel	UIM	Plataforma	V/S
Velocidad Contratada	600 Mbps	600 Mbps	I600M	X
Marca	Ambas velocidades deben ser iguales		ARRIS	✓
Modelo		LG	TG2492LG	✓
Routing Mode	NAT	NAT	NAT	✓
Flujo dboxsmart			Activado	✓

Reaprovisionar

Revisar tipo de conexión

a) Revisa en BEC que el servicio esté en modo NAT:

Modo Bridge:

- Recomienda cambiar a modo NAT. Apóyate en el procedimiento [MODIFICACIÓN TIPO DE CONEXIÓN NAT – BRIDGE](#).
- Informa que el modo Bridge no permite la revisión de la conexión por wifi, sólo por cable ethernet y sólo tendrá capacidad de conexión de 4 dispositivos solamente. Si desea conectar un 5to se puede hacer un reset y así conectar nuevamente los 4 que desee.

Si el cliente está de acuerdo, realizar [Reset Refresh](#) en Andes.

Si no está de acuerdo, informa que el soporte es sólo conexión por cable, dado que la conexión por modo bridge desactiva el WIFI del módem.

Modo NAT

Consulta si el modo de conexión es por **CABLE O WIFI**

- Si es por WiFi
 - Revisa el acordeón REVISIÓN WIFI en Clave
- Si es por cable
 - Revisa el acordeón REVISIÓN POR CABLE en Clave

▼ Información de aprovisionamiento				
Información de aprovisionamiento				✓
Características	Siebel	UIM	Plataforma	V/S
Velocidad Contratada	200 Mbps	200 Mbps	200 Mbps	✓
Marca	ARRIS	ARRIS	ARRIS	✓
Modelo	TG2492LG	TG2492LG	TG2492LG	✓
Routing Mode	NAT		NAT	✓



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 12 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
12!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR