

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 17 - Digital

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 12 AL 25 DE AGOSTO



REAJUSTE IPC HOGAR



CICLOS DE FACTURACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE BOLETA



ACTIVIDAD



SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES D-BOX SMART



INCONVENIENTES EN DESCUENTO APLICADO A CLIENTES





DESAFÍO TERMINADO

REAJUSTE IPC HOGAR



ALCANCE

DEBES SABER

NO APLICA REAJUSTE IPC

- Este procedimiento te servirá para gestionar consultas y rechazos frente al reajuste IPC
- Aplica para clientes residenciales
- Esta atención la puedes entregar al titular o usuario de la cuenta

--

ALCANCE	DEBES SABER	NO APLICA REAJUSTE IPC
- El reajuste IPC se comienza a ver reflejado en la boleta a partir del Dom 8 del mes de JULIO 2024 - El reajuste impacta a los servicios principales, servicios de valor agregado (SVA) y las programaciones Premium de clientes - El reajuste de este periodo fue de 2% - Aplica para Servicios adicionales de clientes con planes FINIX - No se debe ingresar ningún tipo de descuento para clientes que no estén de acuerdo con el reajuste IPC. Es considerado una mala práctica		

ALCANCE	DEBES SABER	NO APLICA REAJUSTE IPC
- Quienes contrataron servicios principales o realizaron cambios de plan en los últimos 3 meses. - Clientes convenio ARMADA, ARMADA RETIRO, CENTRAL ODONTOLÓGICA, COLEGIO ARTURO PRAT y FONDOS PROPIOS - Clientes que tengan ingresadas Solicitudes de Servicio No reconoce IPC en el período Julio y Enero EJEMPLOS:		

Solicitudes de servicio				
Nº de SS	Tipo	Área	Subárea	Fecha de creación
1-202506829407	Postventas	Postventas	Desconexión Futura	02/07/2022 18:15:32
1-157560389409	Televisión	Reparación Técnica	Door No enciende	27/03/2021 18:42:33
1-153300365616	Postventas	Postventas	Desconexión Futura	09/03/2021 21:01:35
1-153152753876	Comercial	Gestión Comercial	Baja de Servicio no cursada	09/03/2021 11:34:07
1-153021665418	Comercial	Gestión Comercial	No reconoce aumento IPC	08/03/2021 18:07:55
1-153021216714	Postventas	Postventas	Desconexión Futura	08/03/2021 18:07:55
1-152977548263	Facturación	Inconsistencia Fact.	No reconoce valor plan	08/03/2021 15:29:20
1-150735155494	Cuenta	Implementación de	Inconsistencia Oferta Producto	21/02/2021 19:26:27

Aplica reajuste IPC

Solicitudes de servicio				
Nº de SS	Tipo	Área	Subárea	Fecha de creación
1-212907917439	Comercial	Gestión Comercial	No reconoce aumento IPC	21/02/2023 22:02:35
1-207552386872	Comercial	Gestión Comercial	No reconoce aumento IPC	20/10/2022 14:17:10
1-206363047313	Comercial	Gestión Comercial	No reconoce aumento IPC	22/09/2022 22:26:13

NO aplica reajuste IPC

En caso que un cliente consulte por el mensaje de reajuste en su boleta, explica:

NO VOZ

"XXX el reajuste por IPC se realiza en todos los servicios de consumo, incluyendo el que entrega VTR. Se realiza semestralmente y está sujeto a lo que determine el INE, (Instituto nacional de estadísticas). Además, es parte de las condiciones contractuales que fueron adquiridas al momento de contratar el servicio"

VERIFICA PRECONDICIONES

PASO 1 —

1. Revisa en los productos instalados cuál es la promoción contratada y su fecha de vigencia o contratación:

Recuerda que los planes que NO TIENEN REAJUSTE IPC son:



Fecha de instalación	Producto
07/03/2022	Doble Pack Finix 0322hd
12/12/2014	Equipo
12/12/2014	Banda Ancha
12/12/2014	Television
11/12/2014	Asistencia VTR

PASO 2 —

2. Confirma si el alza que reclama el cliente corresponde a reajuste IPC:

a) Revisa en la sección PEDIDOS para descartar que el cliente haya realizado algún movimiento en su cuenta (contratación, cambio de plan)

b) Compara la boleta emitida en el último reajuste y boleta actual:

Rentas Servicios Principales	
Pack Vive Residencial (Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 100)	50.312
Total Rentas Servicios Principales	50.312
Consumos y Servicios Adicionales	
Telefonia	0
Television	5.495
Internet	3.088
Otros Cargos	2.198
Total Consumos y Servicios Adicionales	10.691

Rentas Servicios Principales	
Pack Vive Residencial (Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 100)	52.134
Total Rentas Servicios Principales	52.134
Consumos y Servicios Adicionales	
Telefonia	0
Television	5.731
Internet	3.220
Otros Cargos	2.198
Total Consumos y Servicios Adicionales	11.149

Rentas Servicios Principales			
Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo	
Fono Ilimitado 600 Movil	08/Oct/2019	5-Ene/4-Feb	19.072
TV Hogar HD	08/Oct/2019	5-Ene/4-Feb	23.313
Mega 100	08/Oct/2019	5-Ene/4-Feb	21.687
Descuento Multiservicio Telefonía	08/Oct/2019	5-Ene/4-Feb	-4.196
Descuento Multiservicio Television			-5.077
Descuento Multiservicio Internet			-4.528
Total Rentas Servicios Principales			50.312

Rentas Servicios Principales			
Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo	
Fono Ilimitado 600 Movil	08/Oct/2019	5-Ene/4-Mar	19.892
TV Hogar HD	08/Oct/2019	5-Ene/4-Mar	24.315
Mega 100	08/Oct/2019	5-Ene/4-Mar	21.687
Descuento Multiservicio Telefonía	08/Oct/2019	5-Ene/4-Mar	-4.194
Descuento Multiservicio Television			-5.077
Descuento Multiservicio Internet			-4.528
Total Rentas Servicios Principales			52.134

Consumos y Servicios Adicionales Television			
Servicios Adicionales Television	F. Contrato	F. Periodo	
o-BOX HD	11-Ene/10-Mar		3.990
Rentas Mensuales Premium	F. Contrato	F. Periodo	
Pack TNT Sports Premium	20-May/2021	5-Ene/4-Feb	10.990
Pack TNT Sports Premium	20-May/2021	5-Ene/4-Feb	-5.495
Otros Servicios y Cargos			
Descuento Primera Caja	5-Ene/4-Feb		-3.990
Total Consumos y Servicios Adicionales Television			5.495
Consumos y Servicios Adicionales Internet			
Servicios Adicionales	F. Contrato	F. Periodo	
Servicio Mega 600	5-Ene/4-Feb		0
Extensor NetGen Smart Plug	5-Ene/4-Feb		3.088
Total Consumos y Servicios Adicionales Internet			3.088
Otros Cargos			
Asistencia VTR	5-Ene/4-Feb		2.198
Total Otros Cargos			2.198

Consumos y Servicios Adicionales Television			
Servicios Adicionales Television	F. Contrato	F. Periodo	
o-BOX HD	11-Feb/10-Mar		3.990
Rentas Mensuales Premium	F. Contrato	F. Periodo	
Pack TNT Sports Premium	20-May/2021	5-Feb/4-Mar	11.492
Pack TNT Sports Premium	20-May/2021	5-Feb/4-Mar	-5.731
Otros Servicios y Cargos			
Descuento Primera Caja	5-Feb/4-Mar		-3.990
Total Consumos y Servicios Adicionales Television			5.731
Consumos y Servicios Adicionales Internet			
Servicios Adicionales	F. Contrato	F. Periodo	
Servicio Mega 600	5-Feb/4-Mar		0
Extensor NetGen Smart Plug	5-Feb/4-Mar		3.220
Total Consumos y Servicios Adicionales Internet			3.220
Otros Cargos			
Asistencia VTR	5-Feb/4-Mar		2.198
Total Otros Cargos			2.198

PASO 3

3. Revisa en los **PRODUCTOS INSTALADOS** si el cliente tiene ingresado un descuento en sus servicios principales: **Si al momento de la atención el descuento fue ingresado hace 5 días o menos, NO PUEDES ingresar la solicitud de servicio.**

GESTIÓN

CLIENTES FINIX

Clientes FINIX sólo tendrá **reajuste en sus servicios adicionales (SVA) y canales premium**. En cambio para OTROS PLANES, el reajuste aplica en servicios principales, adicionales (SVA) y canales premium

1. Informa el motivo del alza con el siguiente script:

VOZ

"Sr XXX el reajuste por IPC se realiza en todos los servicios de consumo, incluyendo el que entrega VTR. En su cuenta el reajuste sólo afecta a los servicios adicionales y no afecta a los servicios principales que tiene contratados"

NO VOZ

"Sr XXX el reajuste por IPC se realiza en todos los servicios de consumo, incluyendo el que entrega VTR. En su cuenta el reajuste sólo afecta a los servicios adicionales y no afecta a los servicios principales que tiene contratados"

OTROS PLANES

VOZ

"Sr XXX el reajuste por IPC se realiza en todos los servicios de consumo, incluyendo el que entrega VTR. Se realiza semestralmente y está sujeto a lo que determine el INE, (Instituto nacional de estadísticas). Además, es parte de las condiciones contractuales que Ud. adquirió al momento de contratar el servicio"

NO VOZ

"XXX el reajuste por IPC se realiza en todos los servicios de consumo, incluyendo el que entrega VTR. Se realiza semestralmente y está sujeto a lo que determine el INE, (Instituto nacional de estadísticas). Además, es parte de las condiciones contractuales que fueron adquiridas al momento de contratar el servicio"

Si cliente acepta registra:

Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Explicación Cobro IPC

En la observación: "Reajuste IPC"

En caso que el cliente **no acepte la explicación y rechace EXPLÍCITAMENTE** el reajuste facturado en su cuenta ofrece eliminar el reajuste de la boleta actual hasta el próximo reajuste semestral.

Apóyate en el siguiente script:

VOZ

"Sr(a) XXX entendiendo su molestia de forma excepcional le ofrezco como solución eliminar el reajuste del IPC para su boleta actual y sus próximas boletas, hasta la boleta de Enero 2025, oportunidad en que se realiza un nuevo reajuste por IPC".

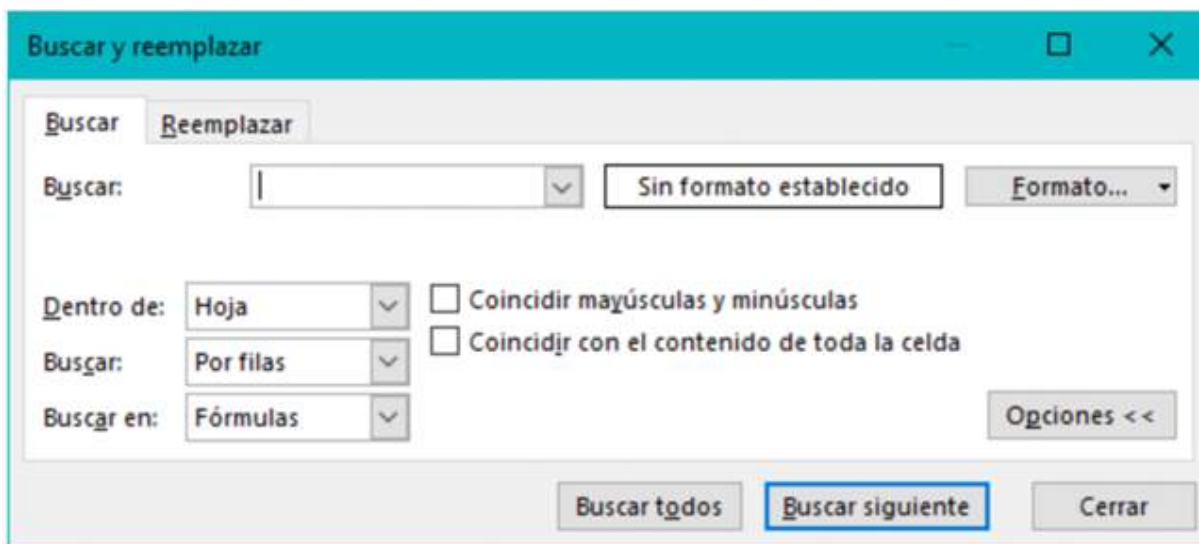
NO VOZ

"XXX entendiendo tu molestia de forma excepcional te ofrezco como solución eliminar el reajuste del IPC para tu boleta actual y tus próximas boletas, hasta la boleta de Enero 2025, oportunidad en que se realiza un nuevo reajuste por IPC".

Ciente acepta:

- **a)** Revisa el n° de cuenta de facturación, en la base adjunta.
- **b)** Descarga el documento [AQUÍ](#)
- **c)** Con las teclas "CTRL + B" accede al buscador e ingresa el dato a buscar y presiona "Buscar todos".
- **d)** El monto arrojado indicará cuánto es el monto a ajustar. Puedes apoyarte en la publicación AJUSTE.
 - Debes elegir el **submotivo de ajuste PROMOCIÓN MAL EXPLICADA**. En la observación del reajuste registra #IPC
- **e)** Ingresas la SS para eliminar los reajustes posteriores:
 - **TIPO**→ COMERCIAL
 - **ÁREA**→ GESTIÓN COMERCIAL
 - **SUBÁREA**→ NO RECONOCE AUMENTO DE IPC
 - **DESCRIPCIÓN** → "Ajuste por IPC a la cuenta XXXXXX"

Importante No olvidar indicar en el campo de Observación el número exacto de la cuenta de facturación



ESCALAMIENTO

Cliente solicitó eliminación de reajuste periodo previo

- Informa al cliente que, dado que el reajuste anterior ya está facturado, no se puede descontar reajustes pasados

Cliente solicitó reajuste antes de tenerlo facturado, pero este no se realizó

- Se puede reajustar retroactivamente siempre y cuando tenga la SS de No reconoce cobro IPC ingresada
- En caso que el cliente no tenga la SS ingresada, realiza el procedimiento establecido en esta publicación
- En caso que sí tiene la SS ingresada en estado CERRADO pero no se le eliminó el reajuste IPC, informa a tu coordinador para que envíe un mail a facturaciónnacional@clarovtr.cl. La regularización será realizada en 48 hrs. Hábiles.

REGISTRA

Atención Comercial -> Descuentos y prórroga -> Ajuste de boleta/factura

Incluye:

- Nombre y Rut del cliente atendido.
- Motivo llamada/visita.
- Gestión realizada
- Información entregada.

¿QUÉ ES EL IPC?

IPC

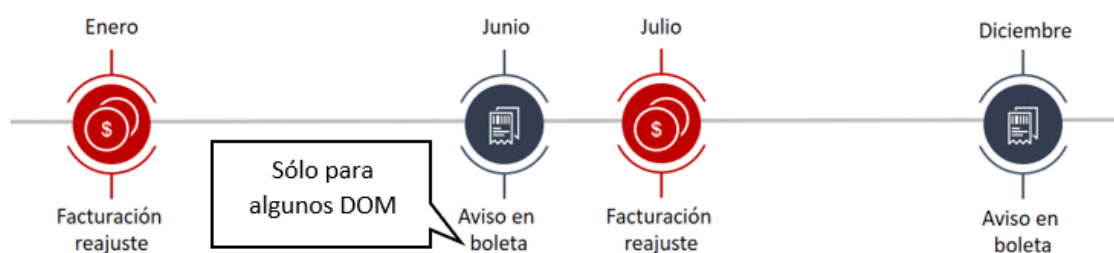
BOLETA

Significa Índice de Precios al Consumidor

EL **REAJUSTE DE IPC** es un indicador económico al que están afectos tanto los bienes como servicio de cualquier índole. Es parte de las condiciones contractuales que se aceptan al momento de contratar.

El IPC en el caso de VTR se reajuste semestralmente:

HOGAR



IPC

BOLETA

Un mes antes del reajuste respectivamente, se da aviso a los clientes de los DOM 17-18-19 – a través de la boleta- que en su próxima facturación se verá reflejado el reajuste de IPC

IMPORTANTE

En tu próxima boleta se ajustarán los valores de tus servicios según la variación del IPC de los últimos 6 meses.

BOLETA ELECTRÓNICA N°
R.U.T.: 76.114.143-8
S.I. SANTIAGO ORIENTE

CLIENTE N°
Santiago
12 Nov 2021
Versión al: 01-Ene-2021

Total a Pagar
\$ 52.629

Detalle de Cuentas:

Categoría	Detalle	Valor
Rentas Servicio Principales	Triples Pack	48.813
	Punto Control 110, TV Híper HD, Música 4000	48.813
	Total Rentas Servicio Principales	48.813
Consumos y Servicios Adicionales	Telefonía	17
	Televisión	3.090
	Total Consumos y Servicios Adicionales	4.007
Total Servicios Mes Actual		52.820
Total a Pagar Documento		52.629

Estimado Cliente:
Se comunicamos que en su próxima boleta, los valores de sus servicios VTR serán reajustados en base a la variación del IPC de los últimos 6 meses.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CICLOS DE FACTURACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE BOLETA



PROCEDIMIENTO MÓVIL

DEBES SABER

- La emisión y distribución de una boleta depende de su ciclo de facturación, el cual es asignado a cada cliente de acuerdo a la fecha en que contrata sus servicios principales (se asigna el más cercano).

- De acuerdo a la normativa Subtel, el período de tasación (fijo) comprende aproximadamente 4 días antes de la emisión de la boleta, por lo tanto, es recomendable indicar al cliente que antes de ese periodo es el más idóneo para que realice movimientos en sus servicios, como por ejemplo contratación o eliminación de canales Premium.
- Adicionalmente es importante considerar que frente al no pago de los servicios los clientes pueden quedar marcados como “No Facturar” y por lo tanto no se emitirán boletas hasta que pague su deuda, sin embargo, una vez regularizada esta situación en su próxima facturación se incluirán 2 períodos de servicio (el que no se facturó + el mes correspondiente).
- **Es importante tener en cuenta estas fechas a la hora de generar algún cambio en la cuenta del cliente (venta, cambio de ciclo, traslado, etc.) o de realizar algún escalamiento a las áreas de distribución o facturación.**
- La emisión de los documentos se puede realizar hasta 2 días posterior a la fecha indicada en la columna de EMISIÓN BOLETA.

ANDES

DOM	Fecha emisión	Vcto.	Distribución BE	Distribución BT	Distribución SMS
			Fecha	Fecha	Fecha
1	01-ago	21-ago	02-ago	11-ago	03-ago
2	02-ago	22-ago	03-ago	12-ago	04-ago
3	03-ago	23-ago	04-ago	13-ago	05-ago
4	04-ago	24-ago	05-ago	14-ago	06-ago
5	05-ago	25-ago	06-ago	15-ago	09-ago
6	06-ago	26-ago	09-ago	16-ago	10-ago
7	07-ago	27-ago	09-ago	17-ago	10-ago
8	08-ago	28-ago	09-ago	18-ago	10-ago
9	09-ago	29-ago	10-ago	19-ago	11-ago
10	10-ago	30-ago	11-ago	20-ago	12-ago
11	11-ago	31-ago	12-ago	21-ago	13-ago
12	12-ago	01-sept	13-ago	22-ago	16-ago
13	13-ago	02-sept	16-ago	23-ago	17-ago
14	14-ago	03-sept	16-ago	24-ago	17-ago
15	15-ago	04-sept	16-ago	25-ago	17-ago
16	16-ago	05-sept	17-ago	26-ago	18-ago
17	17-ago	06-sept	18-ago	27-ago	19-ago
18	18-ago	07-sept	19-ago	28-ago	20-ago
19	19-ago	08-sept	20-ago	29-ago	23-ago
20	20-ago	09-sept	23-ago	30-ago	24-ago
21	21-ago	10-sept	23-ago	31-ago	24-ago
22	22-ago	11-sept	23-ago	01-sept	24-ago
23	23-ago	12-sept	24-ago	02-sept	25-ago
24	24-ago	13-sept	25-ago	03-sept	26-ago
25	25-ago	14-sept	26-ago	04-sept	27-ago
26	26-ago	15-sept	27-ago	05-sept	30-ago
27	27-ago	16-sept	30-ago	06-sept	31-ago
28	28-ago	17-sept	30-ago	07-sept	31-ago
29	29-ago	18-sept	30-ago	08-sept	31-ago
30	30-ago	19-sept	31-ago	09-sept	01-sept
31	31-ago	20-sept	01-sept	10-sept	02-sept

CLIENTES NUEVOS —

- Revisa [DOM \(CICLOS DE FACTURACIÓN\)](#).
- Recuerda que al momento de la venta no se debe indicar un ciclo exacto al cliente, ya que la fecha de instalación podría cambiar.

REGISTRA —

Tipificar correctamente el contacto de la atención

Atención Comercial → Explicación cobros y boleta → Envío -Recep Boleta-distriibuc

Registrar en la atención:

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

La emisión y distribución de una boleta depende de su ciclo de facturación.

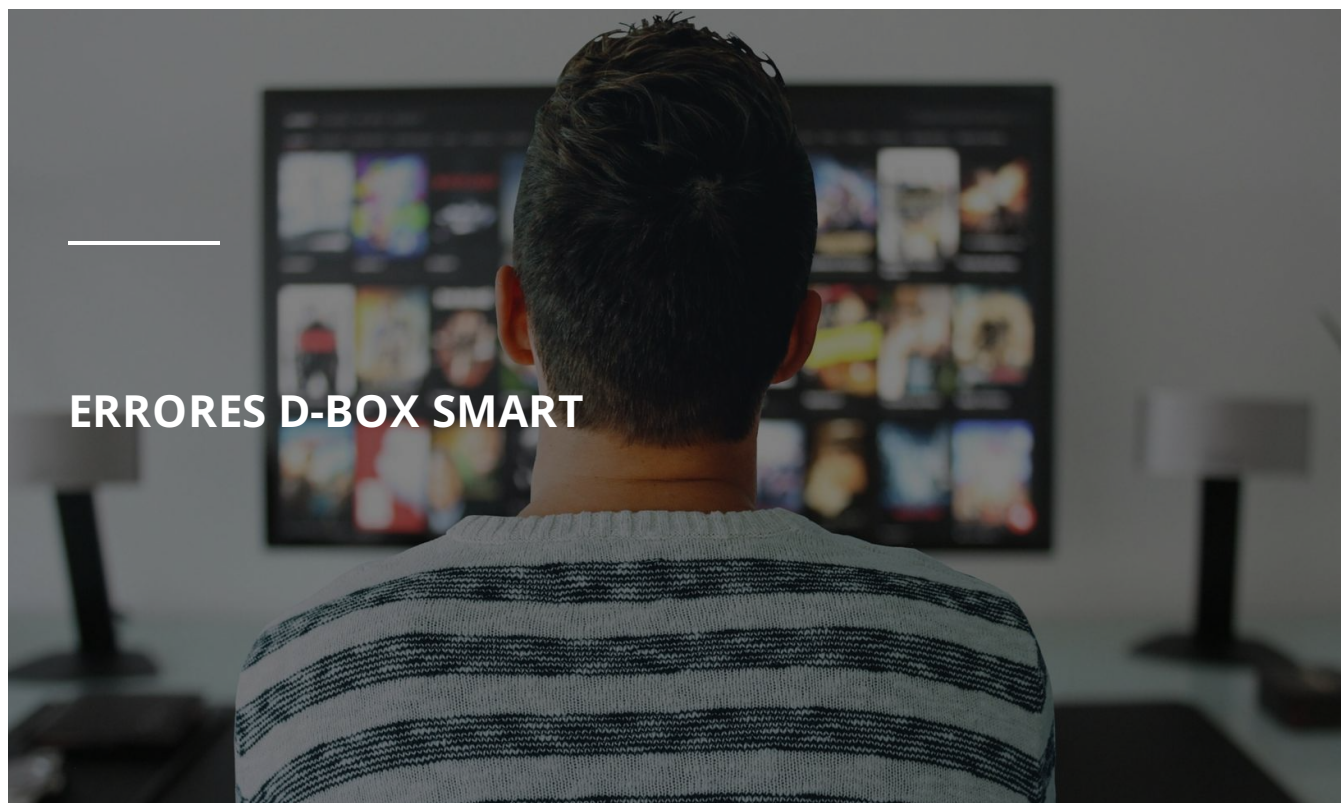
☐

Falso

☐

Verdadero

SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES D-BOX SMART



CONTEXTO

La gestión de inconvenientes con el d-BOX Smart corresponde a una serie de pruebas y revisiones las cuales ayudaran a realizar un diagnóstico exhaustivo del caso. En esta edición del desafío conoceremos algunos errores que el cliente puede presentar

DEBES SABER

- La red **FTTH** sólo es **compatible con DBOX SMART**
- La red **HFC** es compatible con **Dbox Smart y con otros modelos de Dbox**, por ejemplo HD, PRO, SD, entre otros.
- Si generas una **vista técnica** debes Indicar al cliente que los trabajos en su domicilio pueden demorar **hasta 1 hora y media si tiene red HFC y hasta 3 horas si tiene red FTTH**, si no sabes cómo ver el tipo de red del cliente puedes revisar [VER TIPO DE RED FTTH O HFC](#)
- Recuerda que el **Dbox Smart funciona a través de internet** y sólo conectado a internet hogar VTR (NO ES COMPATIBLE CON OTRAS COMPAÑÍAS)
- Esta atención se puede dar a **Titular o usuario**, con excepción de la entrega del **PIN Compras/Parental y saldo VOD que se debe dar solo al titular de la cuenta.**
- Por defecto el **Pin del d-BOX SMART es 9999.**
- Si el **cliente no se encuentra en su domicilio**, se debe indicar que llame cuando lo esté, ya que es necesario hacer pruebas con su equipo.
- **Contenido lineal:** Programación de televisión en vivo.
- **Contenido no lineal:** Programación de VTR+ o Replay.

IMPORTANTE

Estos **clientes podrán ser identificados en el Workspace** a través de la información adicional como **“Cliente OFT IPTV/FTTH”**.

ERRORES D-BOX SMART

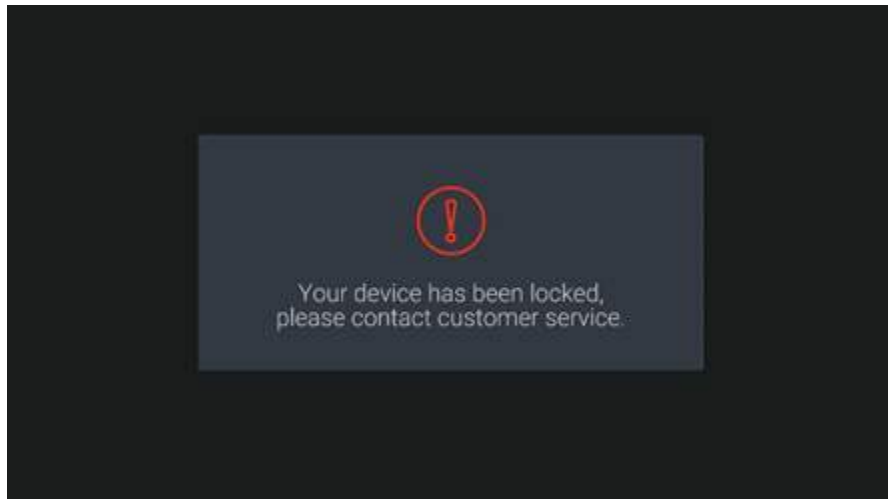
IMPORTANTE

Todos los errores se deben informar con el **símbolo #**.

MENSAJE PANTALLA BLOQUEADA

Cliente llama porque que alguno de sus decodificadores aparece mensaje pantalla bloqueada

- Revisa la publicación [MENSAJE DE BLOQUEO DBOX SMART](#)



V227 - CONTENIDO NO DISPONIBLE

Contexto del error: Error al intentar reproducir contenido en Replay debido a que no encuentra la grabación o esta quedo con falla.

Falla del cliente: Aparece al cliente el error en pantalla V227

1. Preguntar a cliente cuál es el contenido con inconvenientes, se debe identificar el Canal, programa, fecha y hora que intenta reproducir.
2. Pedir al cliente hacer la prueba donde se tiene que dirigir a la señal de "Canal 13" e indicarle que pruebe el Replay.

¡IMPORTANTE!

El resultado del buen funcionamiento o no del Replay TV en la señal "Canal 13" debes informarlo cuando escalas al BO.

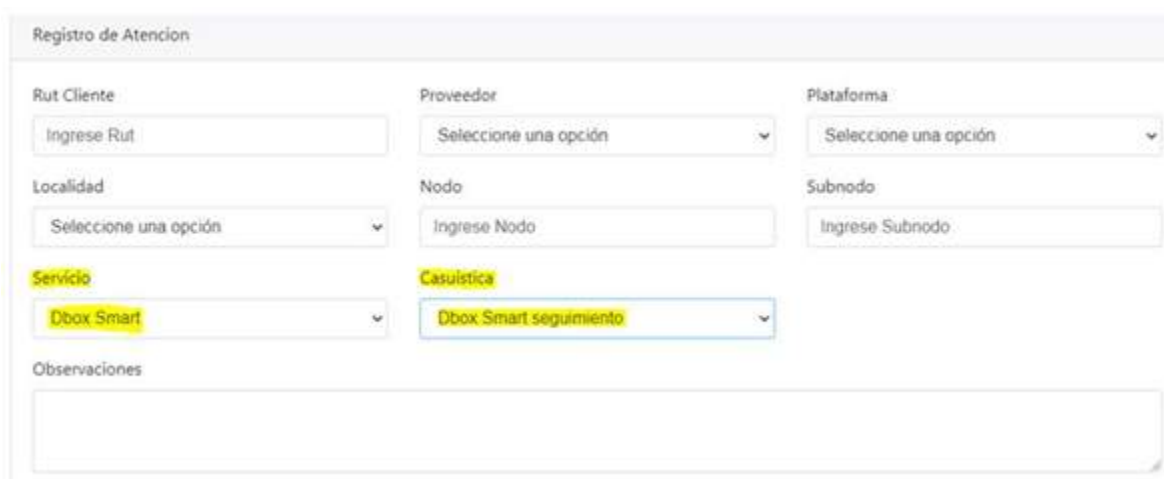
3. Escalar inconveniente a BO a través de Web de escalamiento con los siguientes datos:

Completar los campos seleccionables: Proveedor, Plataforma, Localidad, nodo y subnodo.

- Rut cliente
- Localidad: Según cuenta de servicio
- Servicio: Dbox Smart
- Casuística: Dbox Smart seguimiento
- Resultado de prueba en señal de "Canal 13": Funciona o no funciona
- Observaciones: Incluir el error específico que le aparece al cliente en pantalla, más canal, el programa, fecha y hora que intenta reproducir. Ej.: Error #V227, canal 13, lugares que habla
- http://172.17.102.170/diferido/ingreso_konecta.php
- http://172.17.102.170/diferido/ingreso_atento.php

SCRIPT

"Sr(a) XXX, el error se debe a problemas con el contenido que intentas reproducir, por lo que procederemos a derivar su caso inmediatamente para ser resuelto a la brevedad posible. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar".



Registro de Atención

Rut Cliente Ingrese Rut	Proveedor Seleccione una opción	Plataforma Seleccione una opción
Localidad Seleccione una opción	Nodo Ingrese Nodo	Subnodo Ingrese Subnodo
Servicio Dbox Smart	Casuística Dbox Smart seguimiento	
Observaciones 		

V548 - ERROR DRM NO SE PUEDE REPRODUCIR AHORA

1. **Indagar**, para saber si el problema es en un canal o en varios canales.

"Sr(a) XXX, nos podría informar en qué canal o canales tiene este error?"

2. **Realizar Reboot**

- Ingresar a BEC y seleccionar REEBOT en el decodificador que presenta el inconveniente.

Esta acción hará un reinicio remoto del decodificador (apagar y encender), y debería tardar en promedio 1 minuto y 30 segundos. Se debe esperar en línea.

- Debes confirmar con el cliente si la caja se está reiniciando, si no es así, solicitar al cliente desenchufar y volver a enchufar el decodificador.

3. Validar con cliente si problema persiste.

4. **Si problema persiste**, escalar inconveniente a BO a través de Web de escalamiento con los siguientes datos:

- Completar los campos seleccionables: Proveedor, Plataforma, Localidad, nodo y subnodo.
- Rut cliente
- Localidad: Según cuenta de servicio
- Servicio: Dbox Smart
- Casuística: Dbox Smart seguimiento
- Observaciones: Incluir el error específico que le aparece al cliente en pantalla. Ej.: Error #V548 + contexto de la falla del cliente + el canal o los canales afectados.
- http://172.17.102.170/diferido/ingreso_konecta.php
- http://172.17.102.170/diferido/ingreso_atento.php

INFORMA

"Sr(a) XXX, el inconveniente reportado debe ser atendido por el área especialista, por lo que procederemos a derivar su caso inmediatamente para ser resuelto a la brevedad posible. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar".

Estado Set Top box	 - Conectado a la Red
Marca - Modelo	SEI Robotics - eSTREAM4K2x2
Nº de Serie	E22CGR204716317
MAC Address	
Tipo	d-BOX Smart II
Tecnología	ALTA
Reboot	
Reset Pin	

V479-V511 EL DISPOSITIVO NO ESTÁ AUTORIZADO

Contexto del error: Es un inconveniente puntual de un cliente que impacta la reproducción de un contenido lineal

Falla del cliente: Aparece al cliente el error en pantalla V479 o V511

1. Solicita al cliente **la serie del Dbox Smart** con inconvenientes
2. Una vez obtenido, **ingresa a BEC y revisa si el N° de serie es el mismo** indicado en BEC.
3. **Si es diferente**, ingresa una solicitud de servicio de reparación técnica

- **Tipo:** Televisión
- **Área:** Reparación técnica
- **Subárea:** Dbox no enciende
- **DESCRIPCIÓN:** Descuadratura de material

Informa

"Sr(a) XXX, El inconveniente reportado requiere una visita técnica para reparar en terreno el servicio de televisión. Procederé a ingresar la visita técnica".

Adicionalmente informa el siguiente script si acepta visita:

"Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta 1 hora y media."

4. Si el **n° de serie coincide**, realiza un **reset Refresh** "Refresh Programación Todas las Plataformas"

5. Luego, **debes realizar un REEBOT**. Ingresa a BEC y seleccionar REEBOT en el decodificador que presenta el inconveniente

- Esta acción hará un reinicio remoto del decodificador (apagar y encender), y debería tardar en promedio 1 minuto y 30 segundos. Se debe esperar en línea.

6. Debes confirmar con el cliente **si la caja se está reiniciando**, si no es así, solicitar al cliente desenchufar y volver a enchufar el decodificador.

7. Confirma con el cliente **si ahora es posible reproducir el contenido**

8. En caso **que aún no pueda visualizar el contenido**, escala el inconveniente a BO a través de Web de escalamiento con los siguientes datos:

Completar los campos seleccionables: Proveedor, Plataforma, Localidad, nodo y subnodo.

o Rut cliente

o Localidad: Según cuenta de servicio

o Servicio: Dbox Smart

o Casuística: Dbox Smart seguimiento

o Observaciones: Incluir el error específico que le aparece al cliente en pantalla.

- http://172.17.102.170/diferido/ingreso_konecta.php

- http://172.17.102.170/diferido/ingreso_atento.php

SCRIPT

"Sr(a) XXX, el inconveniente reportado debe ser atendido por el área especialista, por lo que procederemos a derivar su caso inmediatamente para ser resuelto a la brevedad posible. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar".

V472 - NO SE PUEDE REPRODUCIR VIDEO —

Contexto del error: Es un inconveniente puntual de un cliente que impacta la reproducción de un contenido lineal y no lineal (VOD)

Falla del cliente: Aparece al cliente el error en pantalla V472

2. Ingresar a **BEC y seleccionar REEBOT** en el decodificador que presenta el inconveniente.

- Esta acción hará un reinicio remoto del decodificador (apagar y encender), y debería tardar en promedio 1 minuto y 30 segundos. Se debe esperar en línea.
- Debes confirmar con el cliente si la caja se está reiniciando, si no es así, solicitar al cliente desenchufar y volver a enchufar el decodificador.
- Confirma con el cliente si tiene señal de televisión. Si no tiene, generar una reparación técnica a terreno

INFORMA

"Sr(a) XXX, El inconveniente reportado requiere una visita técnica para reparar en terreno el servicio de televisión. Procederé a ingresar la visita técnica".

Adicionalmente informa el siguiente script si acepta visita:

"Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta 3 hora y media."

Se debe ingresar una solicitud de servicio con reparación técnica. Con los siguientes datos:

- TIPO: Televisión
- **ÁREA:** Reparación Técnica
- **SUBAREA:** Sin Señal
- **DESCRIPCIÓN:** Código de error, pruebas realizadas, información entregada

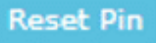
3. Si la **actividad de Reboot soluciona**, se debe:

INFORMA

Sr(a) XXX, confirmamos entonces que su servicio está funcionando correctamente. ¿Tiene alguna otra duda en que le pueda ayudar?

Despedida

Sr(a) XXX, le agradezco su tiempo, recuerde que mi nombre es XXX, que tenga buenos días/tardes.

Estado Set Top box	 - Conectado a la Red
Marca - Modelo	SEI Robotics - eSTREAM4K2x2
Nº de Serie	E22CGR204716317
MAC Address	
Tipo	d-BOX Smart II
Tecnología	ALTA
Reboot	
Reset Pin	

V635 / V636 (400-504) /V637/ V638/ V639 (400-504)/ V640 / V641/ V642 (400-504)/ V643 ERROR DE DESCARGA (ANTIGUO V549)

1. Realiza las **revisiones de internet** de este procedimiento
2. En **caso de no resolver, escalar inconveniente a BO** a través de Web de escalamiento con los siguientes datos:

- Completar los campos seleccionables: Proveedor, Plataforma, Localidad, nodo y subnodo.
- Rut cliente
- Localidad: Según cuenta de servicio
Servicio: Dbox Smart
- Casuística: Dbox Smart seguimiento
- Observaciones: Incluir el error específico que le aparece al cliente en pantalla. Ej.: Error #XXX + contexto de la falla del cliente

http://172.17.102.170/diferido/ingreso_konecta.php

http://172.17.102.170/diferido/ingreso_atento.php

INFORMA:

"Sr(a) XXX, El inconveniente reportado está siendo atendido por el área especialista ya que no es puntual con su servicio y afecta a más clientes, por lo que procederemos a derivar su caso inmediatamente para ser resuelto a la brevedad posible. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar".

Registro de Atención

Rut Cliente Ingrese Rut	Proveedor Seleccione una opción	Plataforma Seleccione una opción
Localidad Seleccione una opción	Nodo Ingrese Nodo	Subnodo Ingrese Subnodo
Servicio Dbox Smart	Casística Dbox Smart seguimiento	
Observaciones		

V207 - VOD_NAME NO AUTORIZADO

Contexto del error: Es un inconveniente puntual de un cliente que impacta la compra de contenido VOD pagado.

Falla del cliente: Aparece al cliente el error en pantalla V207

1. Ingresar a BEC para revisar el saldo que tiene el cliente.

- En caso que el saldo esté en \$0, o sea inferior al costo de la compra que desea hacer el cliente, realiza una recarga de saldo en el campo VOD Recarga de saldo Dbox Smart

IMPORTANTE

La recarga de saldo se realiza sólo con el titular de la cuenta.

Si soluciona:

INFORMA

Sr(a) XXX, confirmamos entonces que su servicio está funcionando correctamente. ¿Tiene alguna otra duda en que le pueda ayudar?

Despedida

Sr(a) XXX, le agradezco su tiempo, recuerde que mi nombre es XXX, que tenga buenos días/tardes.



C611/C612 ERROR DE CONEXIÓN

Contexto del error: No se pudo establecer una conexión de red al servicio TiVo (middleMind) o se cortó repentinamente.

Falla del cliente: En pantalla aparece el error: C611 o C612

1. Consulta al cliente cuál el Dbox que presenta el inconveniente y realiza nuevamente las revisiones del acordeón

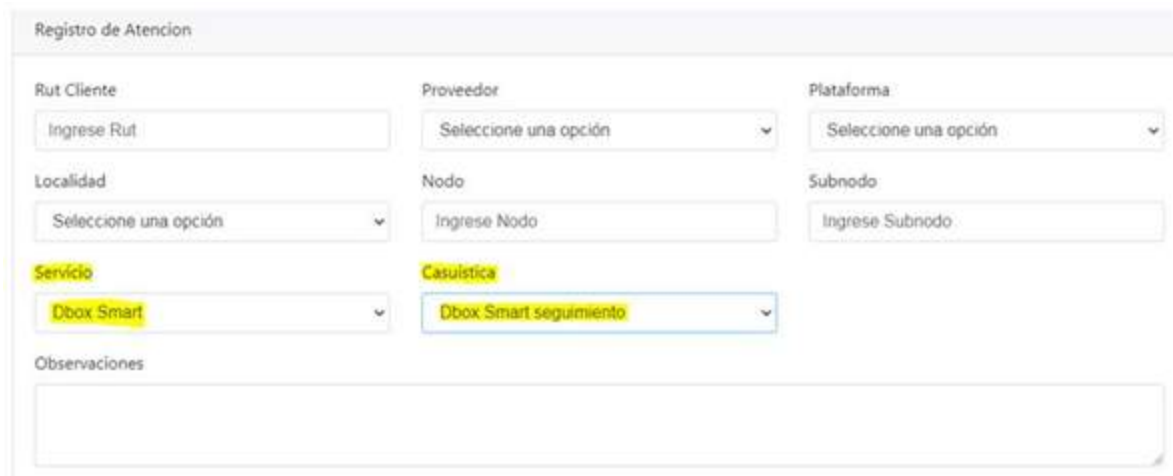
- Si problema persiste, escalar inconveniente a BO a través de Web de escalamiento con los siguientes datos:
 - Completar los campos seleccionables: Proveedor, Plataforma, Localidad, nodo y subnodo.
 - Rut cliente
 - Localidad: Según cuenta de servicio
 - Servicio: Dbox Smart
 - Casuística: Dbox Smart seguimiento
 - Observaciones: Incluir el error específico que le aparece al cliente en pantalla. Ej.: Error #C611 + contexto de la falla del cliente

http://172.17.102.170/diferido/ingreso_konecta.php

http://172.17.102.170/diferido/ingreso_atento.php

INFORMA:

“Sr(a) XXX, El inconveniente reportado está siendo atendido por el área especialista ya que no es puntual con su servicio y afecta a más clientes, por lo que procederemos a derivar su caso inmediatamente para ser resuelto a la brevedad posible. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar”.



Registro de Atención

Rut Cliente Ingrese Rut	Proveedor Seleccione una opción	Plataforma Seleccione una opción
Localidad Seleccione una opción	Nodo Ingrese Nodo	Subnodo Ingrese Subnodo
Servicio Dbox Smart	Casística Dbox Smart seguimiento	
Observaciones		

V932 AL V941 (ANTIGUO V425) - NO DESCARGA LISTA DE CANALES

Contexto del error: Es una inconveniente al descargar la lista de canales de televisión.

Falla del cliente: Aparece al cliente el error en pantalla V932 al V941

Realizar re-aprovisionamiento.

Si cliente tiene un d-box Smart se debe **realizar Refresh de paquetes para regularizar su servicio.**

1. Seleccionar equipo y luego presionar el botón **reset/refresh.**

2. En la ventana emergente seleccionar **opción de “Refresh Programación Todas las Plataformas”** y luego presionar “aceptar”.

3. Si la **actividad de Refresh es fallida**

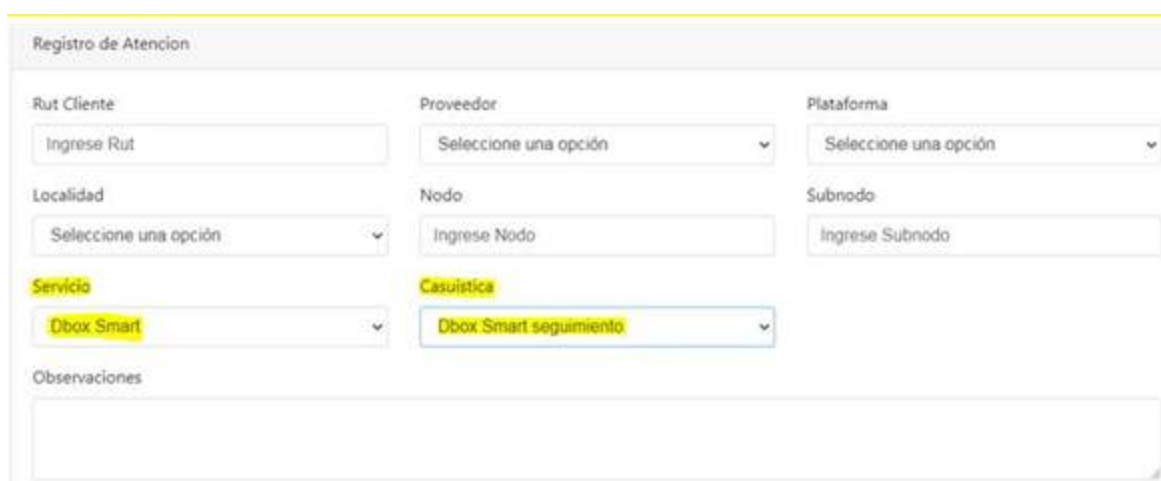
- Si la actividad de **Refresh es exitosa**, ahora el ejecutivo debe realizar un **Reboot desde BEC.** Para esto, ingresar a BEC y seleccionar REEBOT en el decodificador que presenta el inconveniente.
- Esta acción hará un reinicio remoto del decodificador (apagar y encender), y debería tardar en promedio 1 minuto y 30 segundos. Se debe esperar en línea.
- Debes confirmar con el cliente si la caja se está reiniciando, si no es así, solicitar al cliente desenchufar y volver a enchufar el decodificador.
- Confirma con el cliente si tiene señal de televisión. Si no tiene, generar una reparación técnica a terreno

Si la actividad de Reboot no soluciona el problema y la falla se mantiene **escala inconveniente a BO** a través de Web de escalamiento con los siguientes datos:

- Proveedor, Plataforma, Localidad, nodo y subnodo.
- Rut cliente
- Localidad: Según cuenta de servicio
- Servicio: Dbox Smart
- Casuística: Dbox Smart seguimiento
- Observaciones: Incluir el error específico que le aparece al cliente en pantalla. Ej.: Error #V411 + contexto de la falla del cliente + el canal afectado.

http://172.17.102.170/diferido/ingreso_konecta.php

http://172.17.102.170/diferido/ingreso_atento.php



Registro de Atención

Rut Cliente: Ingrese Rut	Proveedor: Seleccione una opción	Plataforma: Seleccione una opción
Localidad: Seleccione una opción	Nodo: Ingrese Nodo	Subnodo: Ingrese Subnodo
Servicio: Dbox Smart	Casuística: Dbox Smart seguimiento	
Observaciones: 		

V411 - CONTENIDO NO SE PUEDE REPRODUCIR AHORA

1. Realiza la revisión de Internet de esta misma publicación
2. Si el **inconveniente después de la revisión no se soluciona**, valida con el cliente si puede reproducir otros contenidos del mismo tipo del que no puede reproducir (por ejemplo, si el inconveniente es VOD, solicitar revisar otros contenidos VOD)
3. Si esos contenidos **se pueden reproducir realiza un Reboot desde BEC** y seleccionando REEBOT en el decodificador que presenta el inconveniente

- Esta acción hará un **reinicio remoto del decodificador** (apagar y encender), y debería tardar en promedio 1 minuto y 30 segundos. Se debe esperar en línea.

4. Confirma con el cliente **si la caja se está reiniciando**, si no es así, solicitar al cliente desenchufar y volver a enchufar el decodificador.

Si el inconveniente **no se soluciona o no puede reproducir los contenidos solicitados, escala inconveniente a BO** a través de Web de escalamiento con los siguientes datos:

- Proveedor, Plataforma, Localidad, nodo y subnodo.
- Rut cliente
- Localidad: Según cuenta de servicio
- Servicio: Dbox Smart
- Casuística: Dbox Smart seguimiento
- Observaciones: Incluir el error específico que le aparece al cliente en pantalla. Ej.: Error #V411 + contexto de la falla del cliente + el canal afectado.

http://172.17.102.170/diferido/ingreso_konecta.php

http://172.17.102.170/diferido/ingreso_atento.php

INFORMAR

"Sr(a) XXX, el inconveniente reportado debe ser atendido por el área especialista, por lo que procederemos a derivar su caso inmediatamente para ser resuelto a la brevedad posible. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar".

Estado Set Top box	 - Conectado a la Red
Marca - Modelo	SEI Robotics - eSTREAM4Kx2
Nº de Serie	E22CGR204716317
MAC Address	
Tipo	d-BOX Smart II
Tecnología	ALTA
Reboot	
Reset Pin	



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



Recuerda que para continuar, tienes que revisar los contenidos

INCONVENIENTES EN DESCUENTO APLICADO A CLIENTES



Un grupo clientes del servicio FIJO, les llegó un correo informando sobre la aplicación de un descuento en sus servicios. Dicho descuento que se informa a través del correo es distinto al que se aplicó en su cuenta.

DEBES SABER

GESTIÓN

REGISTRA

- Estos clientes se ya han sido identificados, por los que se les regularizará en sus próximas boletas
- El monto del descuento que se informó en el correo es el **REAL**.
- Es muy importante respetar los registros en la **observación del AJUSTE** como también la tipificación en sistema: **"@errordcto"**

DEBES SABER

GESTIÓN

REGISTRA

Si un cliente indica que no le respetaron el monto del descuento que se le fue informado por mail debes realizar lo siguiente:

1. Descarga la siguiente **BASE DE CLIENTES**, dentro del archivo aprieta en tu teclado las teclas al mismo tiempo CTRL + B y busca el numero de cuenta de facturación del cliente por el cual está realizando su consulta. Puedes apoyarte con la publicación [LECTURA Y ANÁLISIS DE CUENTA DE FACTURACIÓN](#)
2. Si la cuenta de facturación del cliente **no aparece en dicha base que descargaste, debes indicar que no está dentro de la lista de afectados**, puede ser otro el motivo por lo que puedes apoyarte con la publicación [DESCUENTO NO CARGADO](#). Puedes apoyarte con el siguiente script:

VOZ

"Sr(a) XXXX, revisé en sistema y no está dentro de los clientes afectados por el inconveniente actual"

NO VOZ

"XXXX, revisé en sistema y no estas dentro de los clientes afectados por el inconveniente actual"

1. Si la cuenta de facturación del cliente **se encuentra dentro de la base descargadas**, significa que efectivamente al cliente no se le aplicó el descuento que fue informado en sistema, si no otro distinto. Continúa con el paso 2
1. Entregar las **disculpas correspondientes, informa que su caso ya fue tomado para evitar inconvenientes a futuro** e indica que vas a **realizar el ajuste** de su cuenta por el monto

indicado en la BASE DE CLIENTES en la columna AJUSTE A REALIZAR. Si tienes dudas de como realizar el ajuste debes apoyarte con la publicación [AJUSTE](#)

¡Es muy importante que en el detalle del ajuste que realizaste debes dejar registrado lo siguiente!: @errordcto

Puedes apoyarte con el siguiente Script:

VOZ

"Sr(a) XXXX le pedimos disculpas por las molestias, efectivamente según lo que me indica voy a ajustar su cuenta para que el monto final del descuento sea por XXXX que fue el monto que se indicó por correo, le informo que su caso ya fue tomado para evitar cualquier inconveniente a futuro"

NO VOZ

"XXXX te pedimos disculpas por las molestias, efectivamente según lo que me indica voy a ajustar tu cuenta para que el monto final del descuento sea por XXXX que fue el monto que se indicó por correo, te informo que su caso ya fue tomado para evitar cualquier inconveniente a futuro"

1. Una vez realizado el ajuste, informa:

El monto del ajuste, el monto del descuento, que ya se encuentra listo y si desea puede revisar el monto final en Sucursal virtual, van a respetar el descuento que se le informó por correo. Puedes apoyarte con el siguiente script:

VOZ

"Sr(s) XXXX ya he realizado el ajuste correspondiente por XXXX, el descuento que se ingresa es de XXXX y el monto final de su boleto es por XXXX, para revisar si el ajuste fue efectivo puede dirigirse a su Sucursal Virtual. Se respetará el monto indicado a través de su correo, le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas"

NO VOZ

"XXXX ya he realizado el ajuste correspondiente por XXXX, para revisar si el ajuste fue efectivo puedes dirigirte a su Sucursal Virtual. Se respetará el monto indicado a través de tu correo, te pedimos disculpas por las molestias ocasionadas"

DEBES SABER

GESTIÓN

REGISTRA

Recuerda que es muy importante dejar el registro en la observación de la tipificación que usas para registrar la atención

- Atención Comercial ->Descuentos y prórroga -> Desc.Prom no aplicado/término
- En la observación "@errordcto"



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



Completa la lección, antes de continuar.

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 17 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 17!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR