

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 20 - Soporte Técnico

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 05 AL 16 DE NOVIEMBRE



INCONVENIENTES INTERNET FTTH - EX 7 PASOS



VISITAS TÉCNICAS



ACTIVIDAD



INCONVENIENTES INTERNET HFC - EX 7 PASOS



MODIFICACIÓN DE DATOS





DESAFÍO TERMINADO

INCONVENIENTES INTERNET FTTH - EX 7 PASOS



CONEXIÓN POR WIFI-ONT HUAWEI

RECUERDA UTILIZAR LA VIDEO LLAMADA A TRAVÉS DE [VSIGHT](#) EN TODAS LAS REVISIONES DONDE APLIQUE

ALCANCE Y OBJETIVO

DEBES SABER

- Esta atención se puede entregar a titular o usuario del servicio.

- **Sucursales:** Consulta 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.

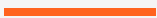
ALCANCE Y OBJETIVO

DEBES SABER

- Para el cambio de clave wifi, revisa la publicación [Clave Wifi](#)
- 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
- Si el cliente solicita compensación, informar al cliente el siguiente script: *XXX, una vez que se reestablezca el funcionamiento de tus servicios, se realizarán los descuentos legales correspondientes; estos pueden verse reflejados en tu próxima o subsiguiente boleta.* Apóyate en el procedimiento ["DESCUENTO DE DÍAS SIN SERVICIO"](#)
- No se debe indicar al cliente presionar el botón reset del gateway, ya que pierde la configuración y requiere de visita técnica para solución.
- Si el inconveniente del cliente se soluciona al corregir la posición de las antenas, tipifica tu atención marcando con el #ANTENA

USO DE VIDEO LLAMADA

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 una visita técnica.



ANALIZA

- 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.

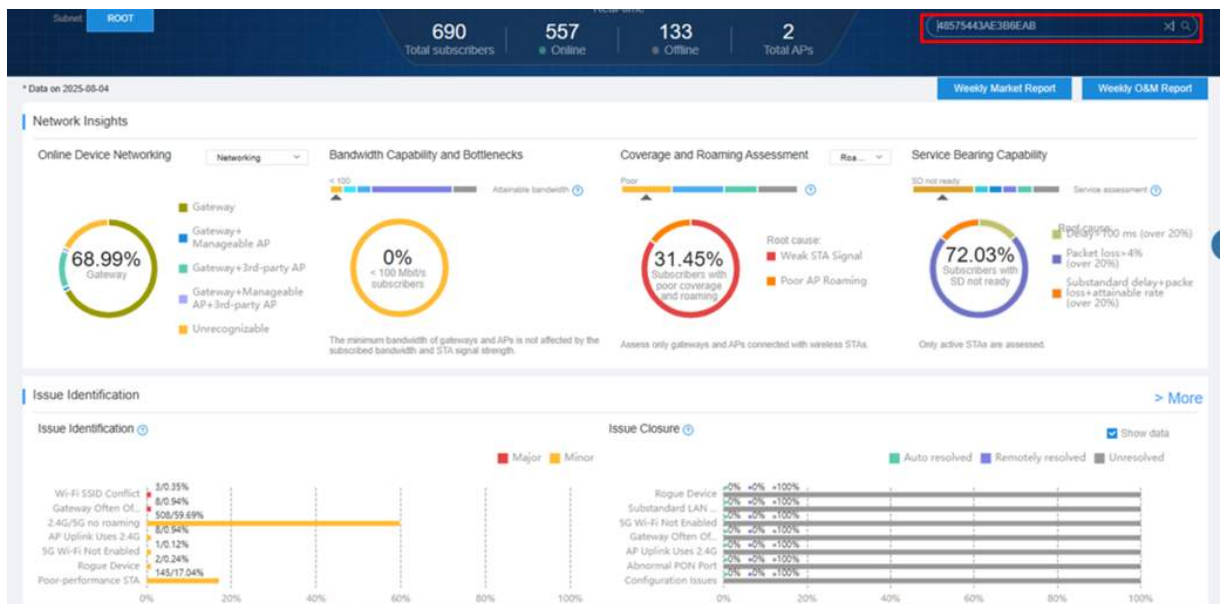
- **IMPORTANTE:**

- 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

CONEXIÓN POR WIFI-ONT HUAWEI

INGRESO A SMART WIFI HUAWEI

1. Ingresa con tus credenciales a [Smart Wifi Huawei](#)
2. Ingresa a **HOME INSIGHT**
3. Para revisar el estado de la ONT de un cliente en particular, **ingresa a BEC y copia el número de MAC ONT**
4. Luego, en Smart Wifi Huawei, ingresa en el buscador el número 48575443 y copiar los últimos 8 caracteres, es decir, 4857544324C3B5B4, para ingresar haz clic en la lupa.



REVISIÓN DEL ESTADO DEL WIFI

- Verifica si la ONT tiene la versión **V5R022C00S230** de software.
 - Si tiene otra versión haz clic en botón Upgrade.
 - Si la versión del software está actualizada, continúa revisando.

Home
Home Network
Configuration and Optimization
Whitelist
Device Maintenance
Mobile App
Plug-in
Report
System
Claro_ajimenez

Location: Home > Subscriber List > 360-Degree Subscriber View > 360-Degree Gateway View

HG8145X6 (C4:E2:87:68:5C:66)

CPU Usage
Memory Usage
Uptime
Last Offline Cause
Indicator

1%
54%
29D 13H 45M 56S
Plug-in restarted
On

2025-08-07
06:57:39
Last Online Time

107.113 kbit/s
73.640 kbit/s
Real-time Uplink/Downlink Rate

2.4G 100%
5G 100%
Tx Power

Gateway Information
Internet WAN Port Information
VoIP WAN Port Information
IPTV WAN Port Information

Basic Information

User-defined unique ID: --

Software version: V5R022C00S230

Hardware version: 1CDD.A

Model: HG8145X6

Uplink mode: GPON

Supported user-side port: GE4/FE:0

Refresh
Reboot
Upgrade
Collect Logs
Export Logs
More

Gateway alias: --

Wi-Fi standard:

2.4G

5G

Gateway SN: 00259E-48575443AE3B6EAB

Manufacturer: Huawei Technologies Co., Ltd

Supported Wi-Fi band: Dual-band

Number of POTS ports: 1

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

Escenario	Acción
El upgrade no fue exitoso	Repetir los pasos desde el inicio.
La ONT ya no responde remotamente debido a desconexión o intervención	Agendar una visita técnica a domicilio del cliente. El técnico podría requerir realizar un Factory Reset .

2. Consulta al cliente en qué posición mantiene el equipo en su domicilio. Debes asegurar que el cliente conserve el equipo con las antenas en posición vertical.

3. En la misma vista anterior, revisa los parámetros CPU USAGE- MEMORY USAGE y UPDATE. Estos deben ser: **CPU<30%, RAM<30% y Running Time >2 días**

IMPORTANTE: Confirma con cliente si existen en la ONT conexiones alámbricas de equipos adicionales a los proporcionados por VTR, para dispositivos o red particular de cliente, como extensores, switch o routers. Si así fuera el caso, solicite a cliente desconectarlos de la ONT y apagarlos mientras se realiza el procedimiento

- Si los parámetros están ok durante los últimos 3 días, continúa en el paso 4.

- Si los parámetros no están ok, confirma con el cliente si tiene equipos propios como extensores conectados a la ont. Si es así, indica al cliente que desconecte todo equipo ajeno a CLAROVTR.

4. Revisa en Andes si el cliente tiene extensor(es) contratados con CLAROVTR. Si es así, verifica que el modelo cargado sea el Huawei OptiXstar K562e-10

5. Si son compatibles, continúa revisando, de lo contrario si tiene otro modelo de extensor, ingresa una solicitud de servicio de reparación para cambiar el modelo:

Informa al cliente que haremos un cambio de equipo sin costo. Ingresar la siguiente visita técnica_

- ACTIVO: Internet
- TIPO: Internet
- ÁREA: Reparación técnica
- SUBÁREA: Cambio Equipo por Incompatibilidad
- DESCRIPCIÓN: Cliente tiene ont Huawei con extensor XXX [modelo]

6. Revisa el estado de las bandas, las que deben estar unificadas. Para esto, ingresa a WIFI SETTINGS

- En caso de que estén separadas, ofrece al cliente unificarlas. El argumento es que teniendo el wifi en una sola banda, la conexión será estable, dado que si se encuentra lejos de la ont el dispositivo con el que se conectará automáticamente a la red 2.4 GHz, mientras que si se encuentra cerca de la ont, se conectará en la red de 5 GHz.
- Para unificarlas debes dejar el mismo nombre en ambas SSID, haciendo clic en el lápiz y modificando el campo WIFI SSID. Para guardar los cambios, finaliza presionando OK

The screenshot displays the iMaster NCE Gateway View interface. The top navigation bar includes links for Home, Home Network, Configuration and Optimization, Whitelist, Device Maintenance, Mobile App, Plug-in, Report, and System. The breadcrumb trail shows the path: Location: Home > Subscriber List > 360-Degree Subscriber View > 360-Degree Gateway View.

The main content area features a gateway icon and the identifier **HG8145X6 (C4:E2:87:68:5C:66)**. Below this, a table provides status information:

CPU Usage	Memory Usage	Uptime	Last Offline Cause	Indicator
28%	54%	29D 13H 49M 53S	Plug-in restarted	On

Additional status indicators include: 2025-08-07 06:57:39 (Last Online Time), 48.896 kbit/s / 2.652 Mbit/s (Real-time Uplink/Downlink Rate), and 2.4G 100% / 5G 100% (Tx Power).

The interface also includes a section for Gateway Information, with tabs for Internet WAN Port Information, VoIP WAN Port Information, and IPTV WAN Port Information. The Basic Information tab is active, showing fields for User-defined unique ID (--) and Software version (V5R022C00S230). Action buttons for Refresh, Reboot, Upgrade, Collect Logs, Export Logs, and More are available.

REVISIÓN DE NIVELES

1. Confirma que esté conectado a la red wifi correcta. Para ver cuál es el nombre de la red, en HUAWEI aparece como **WIFI SSID**.

Location: Home > Subscriber List > 360-Degree Subscriber View > Wi-Fi Settings

Basic Settings | Advanced Settings

Steering sensitivity: ☐ Low ☒ Medium ☐ High [Apply](#)

Select: Home Network [Refresh](#) [Create SSID](#)

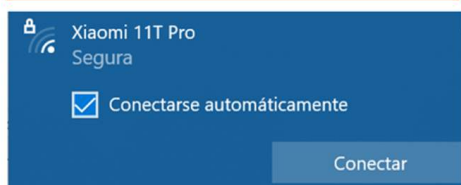
Index	Wi-Fi SSID	Status	Frequency Band	Service Status	Authentication Mode	Security Configuration	Hide Wi-Fi	Operation
1	HUAWEI-2.4G-YCgj	Active	2.4G	Provisioned	WPA/WPA2 Pre-Shared Key	Configured	No	ⓘ ✎
5	HUAWEI-5G-YCgj	Active	5G	Provisioned	WPA/WPA2 Pre-Shared Key	Configured	No	ⓘ ✎

Total records: 2 15/page [⏪](#) [1](#) [⏩](#)

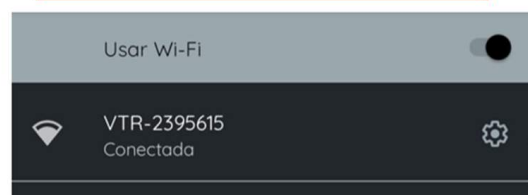
¿Cómo ver a qué SSID está conectado el cliente?

IMPORTANTE: Si el cliente indica que no se puede conectar, informa que la contraseña aparece en la base del módem. Si necesita modificar la contraseña, apóyate en la publicación [CLAVE WIFI](#)

PC

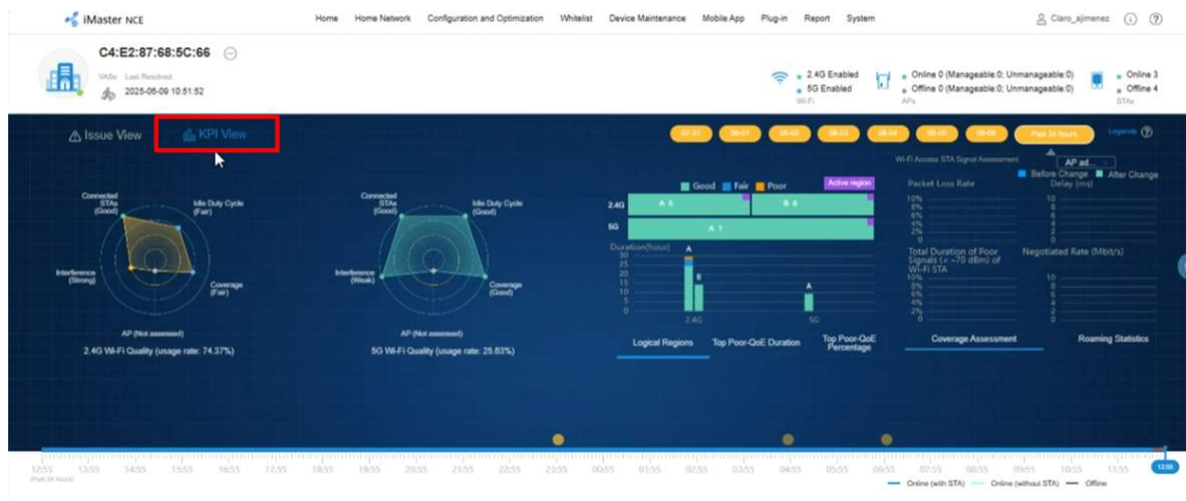


Celular

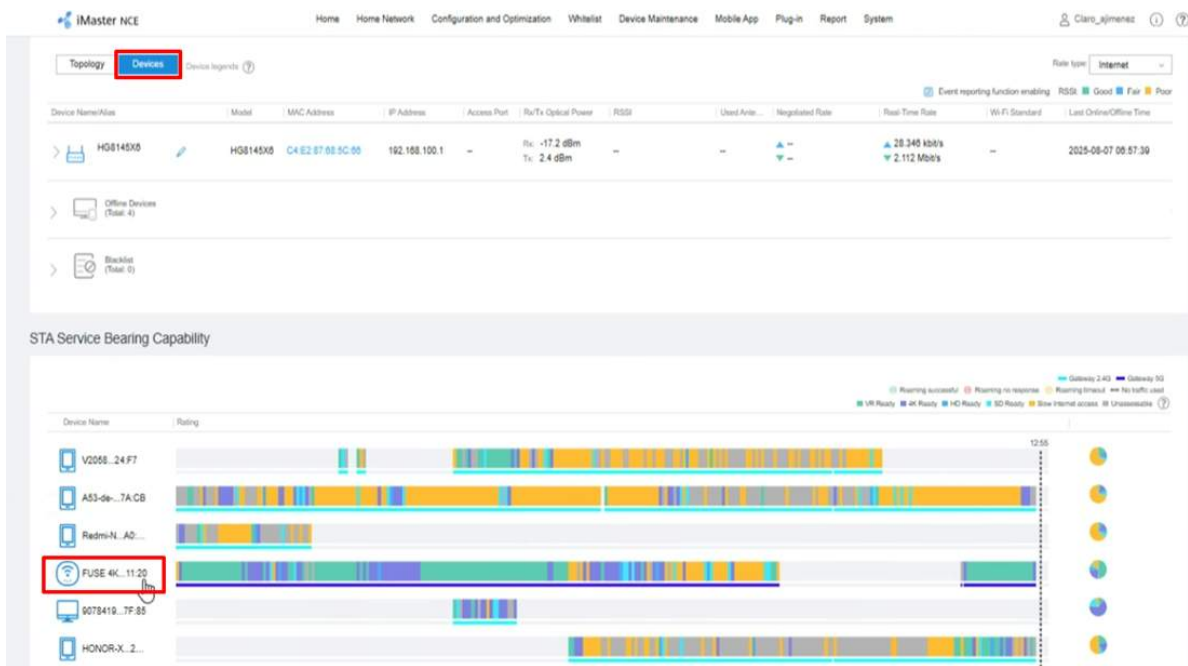


2. Una vez asegurada la conexión a la red wifi correcta, verifica con el cliente con qué o cuáles dispositivos tiene inconvenientes de conexión.

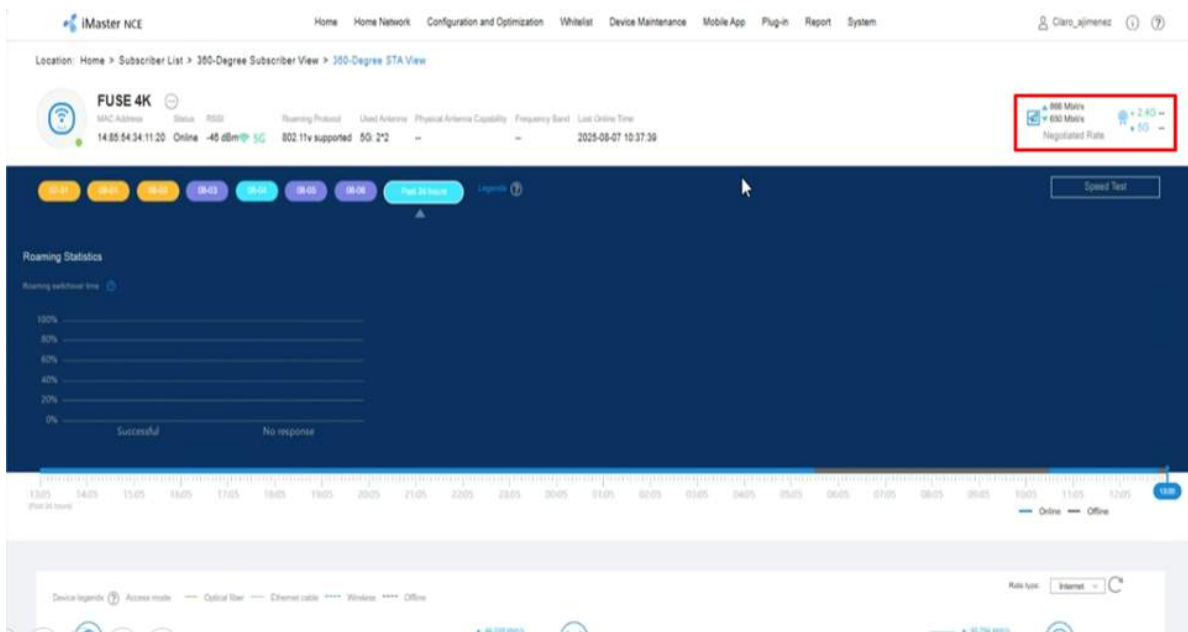
Para esto, vuelve atrás e ingresa a la pestaña **KPI VIEWS**



Desliza tu pantalla hasta llegar a los equipos conectados a la ONT (debes estar situado en la pestaña DEVICES). Luego, desde la columna DEVICES NAME, selecciona el equipo del cliente; en este caso de ejemplo seleccionamos FUSE 4K



3. Con el o los equipos que presentan inconvenientes wifi, revisa la velocidad, en el campo **NEGOTIATED RATE**



VELOCIDAD MENOR A 25 MBPS

a) Revisa el parámetro de cobertura (RSSI) del dispositivo con dificultad. En la misma pantalla revisa el valor

RSSI MENOR A -80

Realiza un reset wifi, (hacer clic en el botón pausa, esperar 5 segundos y volver a presionar mismo botón); Luego actualiza la página y revisa si los niveles del RSSI cambiaron.

Mantiene RSSI MENOR A -80

Ofrece al cliente un extensor, explicando que su inconveniente se debe a un problema de cobertura. El extensor tiene un costo mensual de \$2990, pero en este caso, ofrécelo con un 50% descuento para siempre (\$1490), sin costo de instalación.

Si el cliente no acepta la instalación de un extensor, debes ingresar una visita a terreno con subárea CLIENTE INSISTE, indicando hasta qué revisión llegaste.

Mejora RSSI MEJORA MAYOR A -80

Solicita al cliente hacer un reinicio de su(s) dispositivo(s) con el que presenta inconveniente(s). Si el cliente después de esta acción sigue experimentando los mismos inconvenientes, indica que el sistema muestra que los niveles de velocidad de encuentran correctos.

VELOCIDAD MAYOR A 25 MBPS

a) Solicita al cliente el reinicio del dispositivo afectado y valida si el cliente mantiene el o los inconvenientes.

b) Solicita a cliente que reinicie sus dispositivos; si el inconveniente continúa, indica probar con otro dispositivo debido a que el servicio VTR está funcionando normalmente.

VERIFICACIONES DEL ENTORNO EN EL DOMICILIO —

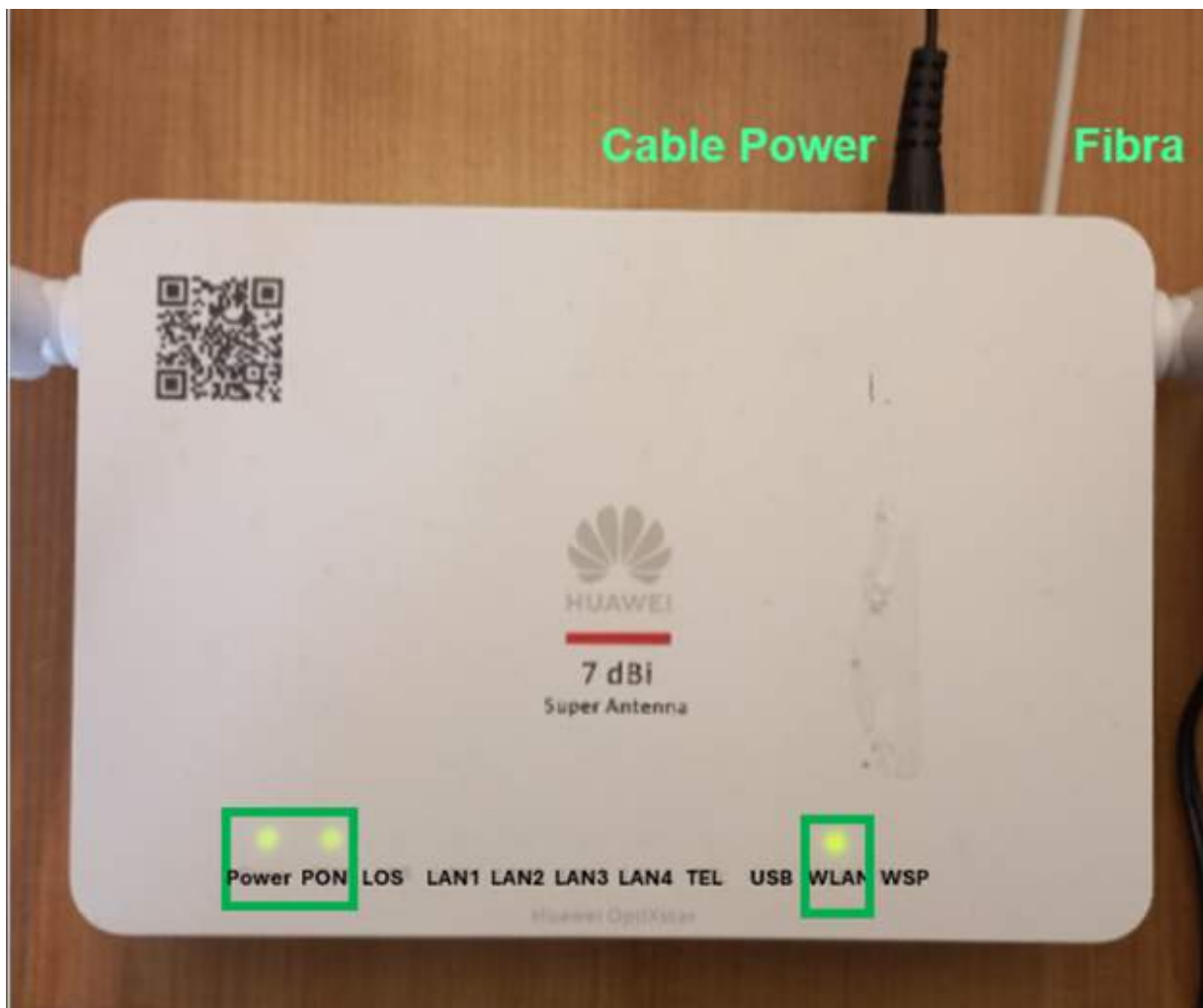
1. Solicita al cliente conectarse por video llamada para revisar el estado del cable de la fibra y que todas las conexiones estén en buen estado.
2. Otra verificación visual que debes hacer es verificar que tipo de mobiliario e infraestructura que existe cercana a la ONT. Si el cliente no le parece hacer esta revisión, puedes solicitar que indique algunos aspectos importantes que son los que diluyen la señal wifi
3. También verifica con video llamada la distancia desde que se percibe la intermitencia o interferencia del wifi, tomando la distancia desde donde está la ONT o el extensor VTR (este último si aplica).

ONT DISTANCIA MAYOR A 6 PASOS -> Indicar a cliente que debe ir un técnico para hacer el cambio de ubicación de la ONT

ONT DISTANCIA MENOR A 6 PASOS -> Informa que es un inconveniente del dispositivo, ya que los parámetros se encuentran correctos

EXTENSOR DISTANCIA MAYOR A 6 PASOS -> Indica a cliente que es necesario enviar un nuevo extensor, dado que, por las dimensiones, la señal wifi experimenta una degradación.

EXTENSOR DISTANCIA MENOR A 6 PASOS -> Informa que es un inconveniente del dispositivo, ya que los parámetros se encuentran correctos

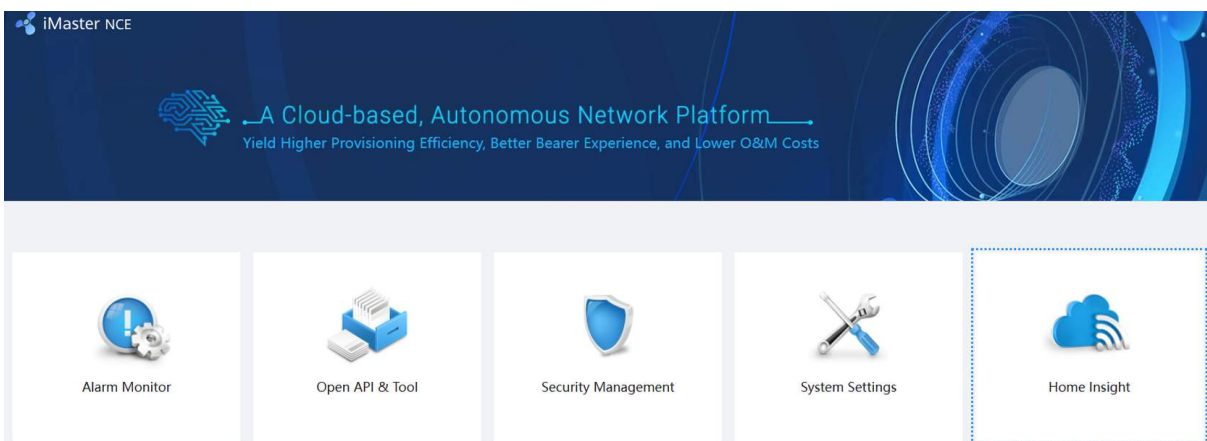


EXTENSOR HUAWEI K562E-10

PASO 1

Ingresa a Smartwifi (con tu usuario y contraseña proporcionado para uso personal e intransferible) y verifica si se observa un extensor (AP) conectado a la ONT del cliente.

Paso 2



1.1 Selecciona **Home Insight**

Paso 3



1.2 En la pantalla superior, posíciónate sobre **“Home Network”** y selecciona **“Subscriber List”**

Paso 4

Subscriber List

Subnet: ROOT

 Selected Today ×

Assessed on :

Today Yesterday 09-07 09-06 09-05 09-04 09-03 09-02

User-defined Unique ID

Broadband Account

Gateway SN

PON SN

Gateway MAC Address

Gateway Alias

Gateway Label

LOID

Subscriber Name

All

Yes

No

...

...

...

User-defined Unique ID

Search







1.3 En la pantalla de búsqueda de suscriptores, donde dice **“User-defined unique ID”**, selecciona **Gateway SN**.

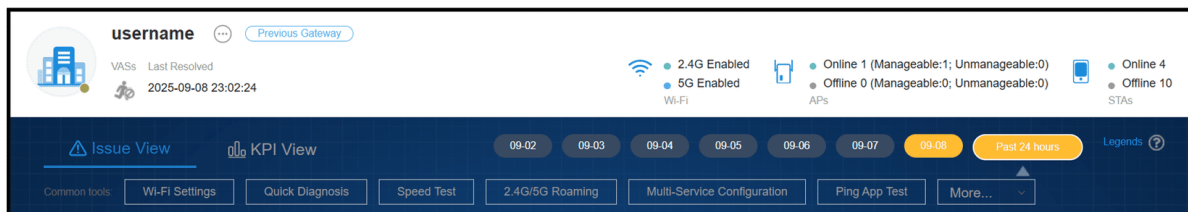
Paso 5

Gateway SN	▼	Search	🔍	?
------------	---	--------	---	---

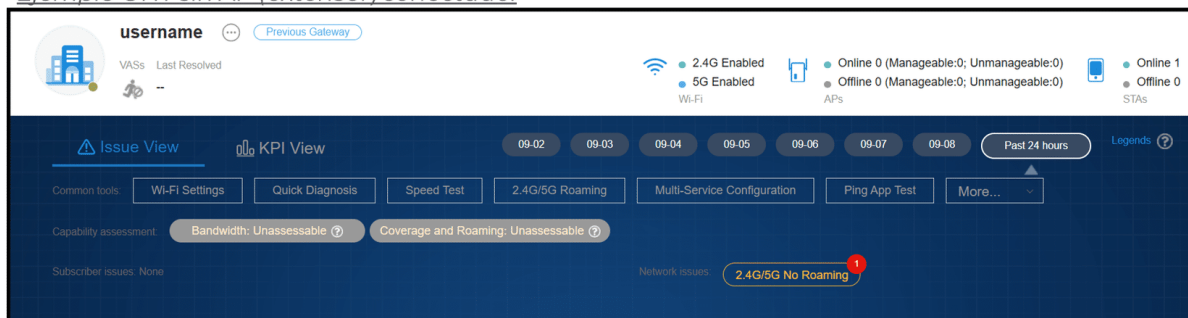
Al seleccionar la opción indicada, se visualizará de la siguiente forma:

Paso 6

Ejemplo ONT con AP (extensor) conectado



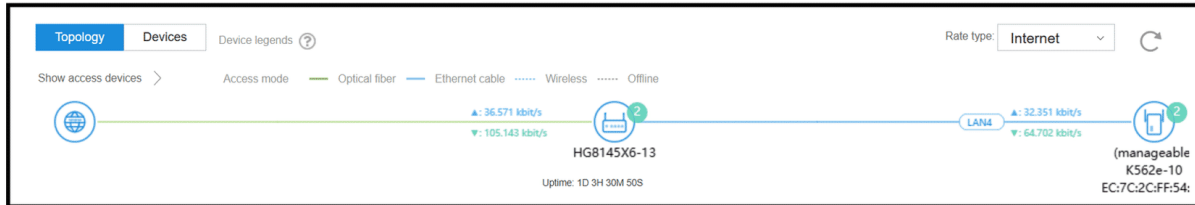
Ejemplo ONT sin AP (extensor) conectado.



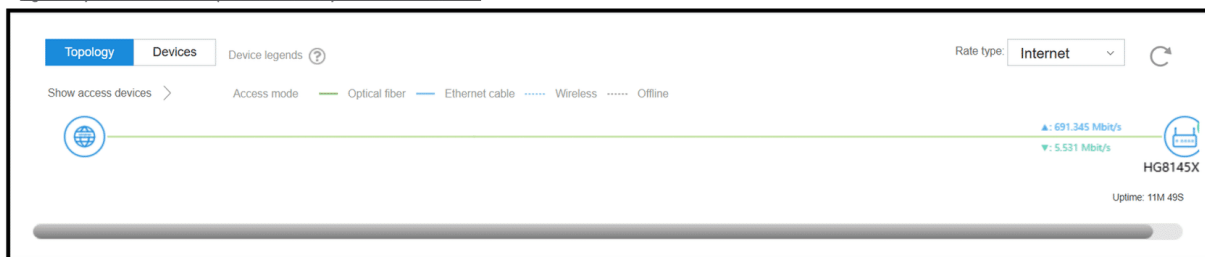
- Digita el SN de la ONT que requieres consulta. Recuerda que en BEC puedes obtener esta información.
- Da clic en la lupa, y entrarás la vista general de servicio la ONT consultada. Se abrirá la pantalla del suscriptor ("vista 460").
- En la vista superior de la pantalla, podrás observar de manera simple si se encuentra conectado algún extensor (AP) o STA (dispositivos del cliente) al Gateway consultado.
- Sobre la palabra AP's, aparece en verde la cantidad online y en gris la cantidad offline.

Paso 7

Ejemplo con AP (extensor) conectado



Ejemplo sin AP (extensor) conectado



- Otra forma de verificar si hay algún AP (extensor) conectado, es dando click en “KPI view”, en la misma pantalla con la vista 360 del suscriptor.
- Al bajar por la pantalla, en la sección “Topology”, podrás ver si hay algún AP conectado.

Paso 8

NOTA



- Si en BEC el extensor aparece con los servicios activos, puedes realizar la consulta en smartwifi directo con los datos del extensor.
- En la pantalla superior, posicónate sobre "Home Network" y selecciona "AP List"

AP List

Subnet: ROOT

Selected

AP model : All

AP software version : All

User-defined Unique ID

User-defined Unique ID

Gateway MAC Address

Gateway SN

Gateway Alias

Subscriber Broadband Account

Subscriber LOID

AP MAC Address

AP SN

AP Alias

Search

Subscriber L...	Subnet Name	Subnet Path	AP.
	ROOT	/ROOT	--
	LABORATO...	/ROOT/LAB...	--
	ROOT	/ROOT	--
	ROOT	/ROOT	--
	ROOT	/ROOT	--

En la pantalla de búsqueda de extensor, donde dice “User-defined unique ID”, selecciona AP SN y digita el SN del extensor que visualizas en BEC. Da clic en la lupa, y entrarás la vista de servicio del extensor.

PASO 2

Paso 2.1 Extensor Conectado

1. Si aparece un extensor (AP) conectado a la ONT del cliente, identifica si el extensor marca alguna alerta de conectividad o se encuentra ok.

En la vista **“topology”**, si la línea que une la ONT con el extensor es azul, entonces se encuentra funcionando de manera correcta.([Ver Imagen](#))

Al dar clic en el extensor, accederás al estado de servicio, donde se indica en detalle la condición actual del AP.

- Ejemplo AP está conectado por cable (ethernet). ([Ver Imagen](#))
- Ejemplo AP está conectado por wifi (Wireless) ([Ver Imagen](#))

2. Revisa **los dispositivos del cliente** que puedan estar conectados al extensor (AP)

En la misma vista **"TOPOLOGY"**, en el borde del esquema del extensor, se observa la cantidad de dispositivos conectados al extensor. En el ejemplo anterior, el extensor tiene 3 dispositivos conectados. ([Ver Imagen](#))

3. Si algún dispositivo presenta inconvenientes, revisa el parámetro de velocidad del equipo.

En la misma vista **"TOPOLOGY"**, **a la izquierda del AP**, visualizarás los parámetros de velocidad. De igual forma, si requieres mayor detalle, al posicionarte sobre el AP, se muestran extendidos los parámetros del AP

- Ejemplo AP conectado por cable ethernet (línea de conexión entre ONT y AP es azul continua) ([Ver Imagen](#))
- Ejemplo AP conectado por wi-fi (línea de conexión entre ONT y AP es azul discontinua) ([Ver Imagen](#))

El valor de TxRate se debe dividir en 100. Ejemplo: $\text{TxRate} = 650000 / 1000 = 650\text{Mbps}$

a. VELOCIDAD MAYOR A 25 MBPS (TX RATE MAYOR A 25.000) →Solicitar reinicio del dispositivo y valida con el cliente si se soluciona inconveniente.

i. SOLUCIONA: Finaliza tu atención y tipifica en Andes

ii. NO SOLUCIONA: Solicita a cliente que reinicie sus dispositivos; si el inconveniente continúa, indica probar con otro dispositivo debido a que el servicio está funcionando normalmente.

b. VELOCIDAD MENOR A 25 MBPS (TX RATE MENOR A 25.000) →Revisa el parámetro de cobertura (RSSI) del dispositivo.

En la vista "devices", verifica el RSSI del extensor. ([Ver Imagen](#))

i. RSSI MAYOR A -80: Solicita a cliente que reinicie sus dispositivos; si el inconveniente continúa, indica probar con otro dispositivo debido a que el servicio está funcionando normalmente.

ii. RSSI MENOR A -80: Solicita al cliente realizar reinicio eléctrico del extensor (desconectar y conectar nuevamente a corriente eléctrica).

Esperar hasta 3 minutos posterior al reinicio del equipo.

Actualiza pantalla de smartwifi y revisar nuevamente los niveles de RSSI del dispositivo.

iii. NIVELES SE MANTIENEN MENOR A -80: Explica al cliente que es necesario que se acerque al equipo o bien contrate un nuevo extensor.

Nota: De ser necesario, puedes ofrecer extensor con instalación gratis y mensualidad 50%.

- **Cliente acepta extensor:** Puedes apoyarte en el ingreso con la publicación Delivery - Auto Instalación
- **Cliente no acepta extensor:** Ingresa una visita técnica de subárea 7 PASOS OK, INSISTE VISITA, indicando hasta qué revisión llegaste.

iv. NIVELES MEJORAN A MAYOR A -80: Explica que los parámetros se encuentran dentro del rango óptimo y que el inconveniente puede deberse al equipo que está intentando conectar.

- **CLIENTE ACEPTA ->** Finaliza tu atención y tipifica en Andes
- **CLIENTE NO ACEPTA ->** Ingresa una visita técnica de subárea 7 PASOS OK, INSISTE VISITA, indicando hasta qué revisión llegaste

Paso 2.2 Extensor Desconectado

1. Si no aparece un extensor (AP) conectado a la ONT.

Ejemplo AP (extensor que en algún momento se conectó a la ONT, pero está offline). ([Ver Imagen](#))

2. Preguntar al cliente si el equipo tiene luz frontal encendida.

3. Luz apagada → Solicitar al cliente al cliente revisar la conexión eléctrica (cable de alimentación con red eléctrica). Sugiere desconectar y volver a conectar.

Esperar hasta 3 minutos posterior al reset eléctrico y preguntar al cliente si se encendió una luz en el extensor

a. LUZ SE MANTIENE APAGADA -> Ingresa una visita técnica de subárea PROB. COBERTURA/ CONECTIV. WIFI, indicando hasta qué revisión llegaste

b. LUZ ENCIENDE -> Actualizar smartwifi y validar si el extensor aparece conectado.

c. EXTENSOR DESCONECTADO: Ingresa una visita técnica de subárea PROB. COBERTURA/ CONECTIV. WIFI, indicando hasta qué revisión llegaste

d, EXTENSOR CONECTADO: Valida si el inconveniente fue resuelto.

- **i. SOLUCIONA:** Finaliza tu atención y tipifica en Andes
- **ii. NO SOLUCIONA:** Dirígete a la sección EXTENSOR CONECTAD

4. **LUZ ENCENDIDA ->** Preguntar al cliente tipo de conexión que utiliza entre la ONT y Extensor. De igual forma, tu puedes verificar el tipo de conexión del cliente.

Ejemplo AP conectado por cable ethernet (línea de conexión entre ONT y AP es azul continua) ([Ver Imagen](#))

Ejemplo AP conectado por wi-fi (línea de conexión entre ONT y AP es azul discontinua) ([Ver Imagen](#))

a. Conexión por wifi -> Solicitar al cliente acercar Extensor al equipo principal (ONT). Volver a revisar si el extensor aparece conectado o desconectado en smartwifi.

- EXTENSOR DESCONECTADO

- Pide al cliente que presione el botón WPS primero en la ONT (por 8 segundos) y luego en el Extensor (por 8 segundos).
- Luego valida con el cliente si el inconveniente se solucionó
- Si cliente confirma que persiste el inconveniente, ingresa una visita técnica de subárea PROB. COBERTURA/ CONECTIV. WIFI, indicando hasta qué revisión llegaste

- EXTENSOR CONECTADO

- Dirígete a la sección EXTENSOR CONECTADO, es decir, vuelve al paso 2.1.
- SOLUCIONA: Finaliza tu atención y tipifica en Andes
- NO SOLUCIONA: Vuelve a revisar si el extensor aparece conectado a la ONT.

b. Conexión por cable ethernet -> Solicitar al cliente revisar la correcta conexión del cable entre Extensor y ONT, incluyendo el conector plástico del cable ethernet que debe estar en buenas condiciones.

- - CONEXIONES EN BUEN ESTADO -> Actualiza pantalla smartwifi y valida si el extensor aparece conectado.
 - EXTENSOR CONECTADO: Valida con cliente si el inconveniente fue resuelto
 - SOLUCIONA: Finaliza tu atención y tipifica en Andes

- NO SOLUCIONA: Si persiste, dirígete a la sección EXTENSOR CONECTADO, es decir, vuelve al paso 2.1.

EXTENSOR DESCONECTADO: Ingresa la reparación técnica de tipo Prob. Cobertura/conectiv. Wifi, dejando en la observación: EXTENSOR OFFLINE.

CONEXIONES EN MAL ESTADO -> Ingresa la reparación técnica de tipo Prob. Cobertura/conectiv. Wifi, dejando en la observación: CABLE UTP DAÑADO



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



Completa la lección, antes de continuar.

VISITAS TÉCNICAS



PROCEDIMIENTO

CONTEXTO

El siguiente procedimiento te ayudará a abordar casos en los que necesites realizar el ingreso de reparaciones técnicas a los clientes, reagendar visitas y gestionar las visitas que no fueron cumplidas.

ALCANCE

- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular del servicio, por un tercero o Usuario del servicio
- Aplica para clientes Residencial y Negocios. Ambos tienen los mismos bloques horario para visitas técnicas

CONSIDERACIONES GENERALES

Consideraciones generales para el ingreso de una Visita técnica

Sobre el horario de las visitas técnicas	Existen bloques horarios definido: 10 a 13 hrs./ 13 a 16hrs. y 16 a 19 hrs. Es una mala práctica informar al cliente que el técnico irá en un horario definido, siempre tienes que mencionar que la visita se realizará entre las "XX:00 y las YY:00"
Casos en los que NO se deben ingresar reparaciones técnicas	Cliente con servicios suspendidos por mora o suspensión transitoria
	Posee en sistema una reparación ya ingresada anteriormente en estado ABIERTA
	Por servicio con falla masiva (Dificultad de servicio detectada)
Reasignarse solicitud de	Si necesitas cancelar una solicitud de servicio, o asignarla a tu usuario, revisa el paso a paso en la publicación REASIGNACIÓN DE

servicio	<u>SOLICITUD DE SERVICIO</u>
Asistencia VTR	Solo aplica para clientes RESIDENCIALES y clientes que migraron sus servicios a NEGOCIOS
¿La visita técnica tiene cobro?	Informa al cliente lo siguiente: <i>“Te informo que sólo en el caso que el equipo o cableado interno de su hogar tengan daños por accidentes domésticos o manipulación, esta visita técnica tendrá un cobro de \$20.000”</i>
Diagnostico en Terreno del técnico	No debes entregar información de lo que va a realizar el Técnico en el domicilio, ya que el entregará un diagnóstico correcto una vez que revise el domicilio del cliente
No cancelar actividad de reparación sin técnico asignado	Que la orden no tenga técnico asignado, no quiere decir que debas cancelar la orden. Si la orden ya tiene técnico asignado, no debes compartir el nombre del técnico.
Tiempos de demora en trabajos técnicos	HFC: Informar que los trabajos pueden demorar hasta 1 hora y media. FIBRA (FTTH): Informar que pueden demorar hasta 3 horas. Para revisar el tipo de red del cliente, puedes revisar la publicación <u>VER TIPO DE RED / TECNOLOGÍA</u>
Clientes NEGOCIO	Clientes con la marca B2B poseen agenda de visita técnica AM/PM, es decir, si el cliente contacta en la mañana (TRAMO AM hasta las 14:00 hrs.) se le deberá agendar en el bloque PM del mismo día. O en caso contrario, si el cliente nos contacta en el bloque PM (Hasta las 23:59 hrs.), se deberá agendar la visita técnica AM del día siguiente.

Cliente solicita fecha de visita más cercana	Informa lo siguiente: <i>"Sr(a). XXX, la fecha de la visita que le estoy entregando es precisamente la más cercana en nuestro agendamiento, le agradeceremos que se mantenga atento a su teléfono para mantener el contacto con nuestra empresa y así la visita se desarrolle correctamente".</i>
Cliente consulta por visita pendiente	1.Revisamos el estado de la actividad e informamos el bloque horario en el que se encuentra. Apóyate con la publicación ESTADO DE ACTIVIDADES 2.Informamos al cliente del bloque horario que vimos en sistema y corroboramos que coincide con el que él solicitó. Informa al cliente con el siguiente script <i>"Sr(a) XXXX en nuestros sistemas nos indica que la visita técnica está en el bloque horario de XX a XX para el día XX, me puede confirmar si ¿Es correcto con lo que solicito?"</i> 3. Si el cliente nos afirma que no coincide con lo que solicitó, le ofrecemos un nuevo re agendamiento de la visita. Apóyate en esta misma publicación en el botón REAGENDAR VISITAS

INCUMPLIMIENTO DE VISITA TÉCNICA

Consideraciones generales para los incumplimientos de visitas

¿Qué casos es un incumplimiento de visita?	Clientes que tengan una visita técnica finalizada, pero sin su consentimiento (por ejemplo, sin moradores y cliente estuvo esperando al técnico en domicilio)
	Si el cliente indica que no se ha realizado la instalación o traslado de servicios, debes revisar la publicación INSTALACIÓN O TRASLADO DE SERVICIOS PENDIENTE POR PROBLEMAS TÉCNICOS EN DOMICILIO
	Si el cliente indica que el técnico no llegó y la visita está aún dentro del rango horario, debes indicar que el técnico puede llegar aún
Priorización de Visitas incumplidas	Al volver agendar una visita técnica incumplida, de forma automática serán priorizadas por el sistema para poder asegurar el cumplimiento de esta en el rango acordado con el cliente.

GESTIÓN

1. En la vista 360 del cliente, ingresa a la actividad en **estado AGENDADA**, esta solicitud se genera automáticamente una vez incumplida la visita y que es la que tienes que volver a agendar.

2. En la pestaña **AGENDAMIENTO**, debes volver a agendar según las fechas que entrega el sistema e indicar al cliente que su visita tiene prioridad para ser concretada e informar la fecha y horario.

Actividades | Fallas masivas | SS relacionadas | Seguimiento de auditoría | Notas | Archivos adjuntos | Servicio Técnico

Código de resolución: Motivo:

Actividades

Id Actividad	Tipo	Descripción	* Motivo	* Código Cierre	* Estado
1-20J47T93	Resolución	Genera Requerimiento	Deriva a Terreno	Deriva a Terreno	Finalizada
1-20J4ABQG	Terreno	Reparación 3 Play Servicio Degradado	Falla Masiva	FM02	Derivada
1-20JAD4YW	Terreno	Reparación 3 Play Servicio Degradado			No agendada

Agendamiento | Más información | Seguimiento | Materiales Requeridos | Trazabilidad Interacción | Pasos | Finalización

Actualizar notas

Detalles de programación

Tiempo de trabajo:

Inicio más temprano:

Inicio más tardío:

Ubicación del servicio de cuenta

Dirección de la cuenta:

Ciudad:

Código postal:

Datos de Trabajo

RUT Técnico:

Id Técnico:

Nombre Técnico:

Bucket:

Territorio:

Fecha Agendamiento:

Hora Desde: Hora Hasta:

INFORMA

"Sr. XXXX su solicitud ha sido priorizada para que la visita sea concretada el día XX entre las XX:XX y XX:XX, le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas."

REGISTRA

**Atención
Comercial**

**Cons. estado pedido
cliente**

**Visita Técnica
reag/desi/incum**

En la observación: "incumplimiento de visita"

- Nombre, apellido de la persona que atendemos
- Motivo de atención/llamada
- Información y gestión entregada
- N° de solicitud (si aplica)
- Plazo informado de solución

MOTIVOS POR EL CUAL SE GENERA UNA VISITA INCUMPLIDA

ACTIVIDAD EN EJECUCIÓN	TÉCNICO NO LLEGA EN HORARIO	OTRAS CASUÍSTICAS	ESCALAMIENTO SOPORTE ANDES
Casuística	Motivo	Paso a paso	
ACTIVIDAD EN EJECUCIÓN	Técnico se está dirigiendo al domicilio	Explicar que el técnico va en camino INFORMA: <i>"Sr(a) xxx su técnico está en camino y próximo a llegar"</i>	

ACTIVIDAD EN EJECUCIÓN	TÉCNICO NO LLEGA EN HORARIO	OTRAS CASUÍSTICAS	ESCALAMIENTO SOPORTE ANDES
------------------------	-----------------------------	-------------------	----------------------------

CASUÍSTICA

TÉCNICO NO LLEGA DENTRO DEL RANGO HORARIO INDICADO

MOTIVO

Técnico no asignado en sistema

PASO A PASO

1. Revisar la solicitud de servicio o pedido que se encuentra en estado EN EJECUCIÓN e ingresa a la pestaña ACTIVIDADES.
2. Revisa la pestaña AGENDAMIENTO y en el apartado de NOMBRE TÉCNICO, si éste está vacío, debes escalar el caso a través del correo de escalamiento.

	Si	No
¿Cliente con técnico asignado?	Si tiene técnico asignado, informa al cliente que está próximo a llegar	Debes escalar el caso al correo escalamientosoportea@clarovtr.cl e informar que dentro de 24 hrs hábiles se contactará un equipo especialista para regularizar su caso.

[Página inicial](#)
[Clientes](#)
[Solicitudes de servicio](#)
[Actividades](#)
[Validaciones venta](#)
[Pedidos](#)
[Pedido de ventas](#)

Lista de actividades

Terreno

id Actividad: 1-201903ES
Estado: En Ejecución
Fecha inicio: 23/11/2022 12:00
Deso:

Tipo: Terreno
Creador: MZUGAA
Fecha Cierre:

Nombre Completo Cliente: CARLOS ALEJANDER
Propietario: MZUGAA
Canal: Call Center
Com:

Rut del Cliente: 8224941-9
Razón:

RUT Contacto: 8224941-9
Detalle Razón:

Nombre Completo Contacto: CARLOS ALEJANDER
Resolución:

Fecha Compromiso: 24/11/2022 10:00:00
Código Cierre:

Área:

[Mas información](#)
[Seguimiento](#)
[Materiales Requeridos](#)
[Trazabilidad Interacción](#)
[Agendamiento](#)
[Pasos](#)
[Finalización](#)

Detalles de programación

Tiempo de trabajo: 60
Fecha Agendamiento: 24/11/2022
Inicio más temprano: 23/11/2022 00:00:00
Inicio más tarde: 12/01/2023 00:00:00
Ubicación del servicio de cuenta:

Horas Desde: 10:00:00
Horas Hasta: 12:00:00

Datos de Trabajo

RUT Técnico: 19738994-K
id Técnico: 7267
Nombre Técnico: EMETEL,Angelo M

ACTIVIDAD EN EJECUCIÓN	TÉCNICO NO LLEGA EN HORARIO	OTRAS CASUÍSTICAS	ESCALAMIENTO SOPORTE ANDES
Casuística	Motivo	Paso a paso	
ACTIVIDAD FINALIZADA O CANCELADA	Se cancela o finaliza visita sin motivo	Debes ingresar una nueva visita a terreno Si el cliente no acepta el nuevo agendamiento, igualmente debes ingresar la solicitud	
ACTIVIDAD NO AGENDADA	No se agendó la visita correctamente	Se debe revisar si hay actividad anterior relacionada y dónde fue derivada para ver si corresponde agendar o re agendar a. Si no hay actividad previa derivada, ingresa una nueva visita b. Si el cliente no acepta agendar o re agendar, igualmente debes ingresar la SS de reparación.	

ACTIVIDAD DERIVADA A REDES	Actividades de terreno que presentan inconvenientes en cableado exterior	Para estos casos debes revisar la publicación ORDEN PENDIENTE A REDES
ACTIVIDAD DERIVADA A GSA- PROVISIÓN FAIL	Actividad con error	Revisa la hora de la derivación de la actividad. Dentro 48 hrs. Corridas -> Informa al cliente que la reparación está siendo ejecutada de forma remota. El inconveniente del cliente se solucionará en ese plazo. Fuera de 48 hrs corridas -> Debes escalar el caso según el procedimiento de MAIL DE ESCALAMIENTO DE SOPORTE ANDES
ACTIVIDAD GESTIÓN MATERIALES PENDIENTE COMERCIAL	Técnico no tiene materiales para realizar la gestión de la visita técnica	Revisa la hora de la derivación de la actividad. Dentro de las primeras 24 hrs -> Informa al cliente que su visita tendrá prioridad para el día siguiente. No debes reagendar. Fuera de 24 hrs. -> Debes escalar el caso según la publicación MAIL DE ESCALAMIENTO DE SOPORTE ANDES
REINCIDENCIA EN VISITA INCUMPLIDA	Vuelve a reiterar una visita incumplida	Cliente indica que no se concretó la visita técnica que se le volvió a agendar en atenciones anteriores. Debes revisar si hay más de 2 visitas en estado ABIERTO, si es así, debes volver a agendar la visita técnica, Puedes apoyarte revisando el botón de REAGENDAR SOLICITUDES DE SERVICIO TÉCNICO. •En los casos que el cliente indica un horario o fecha específica que no se encuentra disponible según la agenda entregada por sistema, debes escalar el caso a través del correo escalamientosoportea@clarovtr.cl •No debes considerar los casos de Actividades a Redes o Niveles

--

ACTIVIDAD EN EJECUCIÓN	TÉCNICO NO LLEGA EN HORARIO	OTRAS CASUÍSTICAS	ESCALAMIENTO SOPORTE ANDES
------------------------	-----------------------------	-------------------	----------------------------

CONSIDERACIONES GENERALES PARA EL ESCALAMIENTO A MAIL SOPORTE ANDES

Casos en los que debes escalar al correo: escalamientosoportea@clarovtr.cl

- Orden sin técnico agendado
- Incumplimiento del área de redes
- Reincidencia en visita incumplida

GESTIÓN

El correo debe tener el siguiente formato:

ASUNTO	RUT del cliente + el título del caso que estas escalando.
CUERPO DEL MENSAJE	• NOMBRE DE CLIENTE • RUT • COMUNA • N° DE CONTACTO DEL CLIENTE • TIPO DE ACTIVIDAD • RESUMEN DE LA ACTIVIDAD, también se puede adjuntar evidencia (Por ejemplo, pantallazos de la orden)
INFORMAR	Informar al cliente que un equipo especialista tomará su caso y se contactará

con él en un plazo de 24 horas hábiles para regularizar su solicitud.

EJEMPLO:

Estimados buenos días

Favor de su ayuda con caso adjunto cliente a la espera del técnico en tramo actual 10-13 (cliente indica estar esperando al técnico)

Nombre : Sergio Acevedo

Rut : 16421223-8

Actividad: 1-00000 Alta/Repa/Modi/Upgrade (numero y tipo de actividad)

N. Contacto : 9 3250 9584

Comuna : Recoleta

Resumen: cliente con actividad confirmada a la espera del técnico , se revisa en Siebel no cuenta con técnico asignado , se adjunta imagen

Terreno

Nombre Completo Cliente: Sergio Acevedo
Rut Contacto: 16421223-8
Fecha Agendamiento: 24-11-2022 08:00
Hora Agendamiento: 08:00
Rut Técnico: [Redacted]
Nombre Técnico: [Redacted]
Fecha Inicio: 24-11-2022 08:00



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

La Asistencia VTR solo aplica para clientes Residenciales y clientes que migraron sus servicios a Negocios. Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

INCONVENIENTES INTERNET HFC - EX 7 PASOS



POLÍTICAS, PASO 1, 2 y REITERADO

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 se logra resolver el 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:

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

1. Solicitar al cliente hacer reset eléctrico (desconectar y volver a conectar el cable modem a la electricidad).

- El ejecutivo debe esperar máximo 5 minutos desde confirmación del reset eléctrico.

"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."

2. Validar con cliente si el inconveniente fue resuelto.

- NO SOLUCIONA: Revisa la publicación **INCONVENIENTE CON PAGO** y verifica, según las casuísticas de la publicación, el inconveniente que presenta el cliente con el pago de los servicios.
- SOLUCIONA: 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 cobrado	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	Las 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

The screenshot shows a web interface for a technician. At the top, a message says "Dificultad de servicio detectada" (Service difficulty detected) with a green circle icon. Below this, there are two main sections: "Internet Doble Pack Vive Pro Funcionarios 0819" and "Televisión Doble Pack Vive Pro Funcionarios 0".

The "Internet" section has a sub-section "Pasos Internet" (Internet Steps) with a table:

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

Below this is a table for "Información de aprovisionamiento" (Provisioning Information):

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

The "Televisión" section has a sub-section "Información de Aprovisionamiento" (Provisioning Information) with a table:

Paquete de TV Contratado:	Estado
Servicio:	2 Dbox Smart, 2 Dbox HD
Linea de Grabación:	60H
Customer ID:	13868236-6_15165211
URL:	NAO - ACB3 Endomarketing

The screenshot shows a web interface for a technician. At the top, a message says "Dificultad de servicio detectada" (Service difficulty detected) with a green circle icon. Below this, there is a section "Internet VTR Plus 2 1122hd" with a sub-section "Pasos Internet" (Internet Steps) with a table:

Estado de Red	Estado	Acción
Estado de Red	●	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	✓

CONSIDERACIONES: CASOS REITERADOS

1- Revisar **cuántas veces** el cliente ha reiterado **una llamada o una visita técnica de internet** en los **últimos 7 días**

UNA VEZ —

Diferenciar el motivo por el cual reitera el cliente para saber cómo abordar la atención:

- Falla Masiva: Si la hora de solución de la falla se modificó respecto de la 1era llamada aumentando el plazo de solución, utiliza el siguiente script para informarlo:

"Sr(a) XXX, nuestros técnicos siguen trabajando en la solución del inconveniente; el plazo de solución se modificó para el XXX a las XX:XX ya que el trabajo en terreno se extendió más allá de lo planificado. Le pedimos disculpas por las molestias que esto le ocasiona y procuraremos que una vez resuelto se realice el descuento legal correspondiente"

Si no hay un nuevo horario de solución, utiliza el siguiente script:

"Sr(a) XXX, nuestros técnicos siguen trabajando en la solución del inconveniente; el trabajo en terreno se extendió más allá de lo planificado y esperamos finalizar lo antes posible sin poder comprometer una hora exacta de solución. Le pedimos disculpas por las molestias que esto le ocasiona y procuraremos que una vez resuelto se realice el descuento legal correspondiente"

- Incumplimiento de visita técnica – La Solicitud de servicio aún está abierta pero el técnico no llegó en el bloque horario informado.

Acción:

1- Reagendar visita técnica

Si el cliente no acepta el reagendamiento, se debe escalar caso de acuerdo al procedimiento Visita Incumplida en la publicación de [REPARACIONES TÉCNICAS](#)

- Visita Técnica anulada – Ya sea por el técnico o por el mismo cliente

Acción:

1- Se reingresa la misma visita técnica, incluso con la misma observación que haya dejado el ejecutivo anterior

- Visita técnica finalizada en terreno pero continúa con inconvenientes de internet

Acción:

Atender con este procedimiento de manera regular

- En el contacto anterior se le entregó una solución on line o remota pero continúa con inconvenientes internet

Acción:

Atender con este procedimiento de manera regular

- La visita técnica aún está en curso (no está atrasada)

Acción:

1- Entregar agendamiento y de ser solicitado por el cliente, se debe reagendar

MÁS DE UNA VEZ —

- Falla Masiva: Si la hora de solución de la falla se modificó respecto de la 1era llamada aumentando el plazo de solución, utiliza el siguiente script para informarlo:

"Sr(a) XXX, nuestros técnicos siguen trabajando en la solución del inconveniente; el plazo de solución se modificó para el XXX a las XX:XX ya que el trabajo en terreno se extendió más allá de lo planificado. Le pedimos disculpas por las molestias que esto le ocasiona y procuraremos que una vez resuelto se realice el descuento legal correspondiente"

Si no hay un nuevo horario de solución, utiliza el siguiente script:

"Sr(a) XXX, nuestros técnicos siguen trabajando en la solución del inconveniente; el trabajo en terreno se extendió más allá de lo planificado y esperamos finalizar lo antes posible sin poder comprometer una hora exacta de solución. Le pedimos disculpas por las molestias que esto le ocasiona y procuraremos que una vez resuelto se realice el descuento legal correspondiente"

- Reiteración por motivos de internet:

1. Revisar si la interacción anterior conllevó una solución remota (en línea) o una visita técnica cumplida (debe aparecer como finalizada en Andes).

a) REITERACIÓN CON SOLUCIÓN REMOTA ANTERIOR:

1- Ingresar una Solicitud de Servicio de Reparación para que se dé una solución definitiva en terreno.

- Tipo: Internet
- Área: Reparación técnica
- Subárea: 7 Pasos No Realizado
- Incluir en el comentario: @Reiterado

2- Agendar de acuerdo con lo coordinado con el cliente en línea informando la siguiente consideración:

"Sr(a) XXX, durante esta visita, el técnico tendrá que realizar pruebas que implican la desconexión y conexión de sus servicios, por lo tanto, idealmente necesitamos que sea en un horario en que no requiera estar conectado a internet de forma permanente"

b) REITERACIÓN CON SOLUCIÓN ANTERIOR EN TERRENO

-Realizar procedimiento Inconvenientes Internet



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

MODIFICACIÓN DE DATOS



Haz clic [AQUÍ](#) y descubre en nuestra cápsula creada para ti cómo garantizar que los datos de los clientes sean siempre consistentes.

**POLÍTICAS DE LA
ATENCIÓN**

DEBES SABER

INDAGA

**VERIFICA
PRECONDICIONES**

- Esta atención se puede dar al Titular del Servicio o Tercero con Poder Notarial.

- En el caso de cliente Negocios se puede dar la atención al Representante Legal, Contacto Autorizado o Tercero con Poder Notarial
- Revisar que los **Datos de Contacto y los Datos Obligatorios** (Marcados con Asterisco) estén correctamente ingresados y actualizados.
- **Para modificar los datos del cliente, debes validar que estás hablando con el titular. La validación debes realizarla en el Registro Civil. Apóyate en la publicación [POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD](#)**
- Es importante que el número de contacto tiene que el formato correcto:
 - **Ejemplo de formato que deben ingresar:** NO SE DEBE ANTEPONER EL NUMERO 0 en ningún caso.
 - **CELULARES:** la extensión del número es de 9 dígitos donde siempre el primer dígito es el número 9 > Ejemplo: 9 1234 5678
 - **FIJO:** la extensión del número es de 9 dígitos donde los primeros 2 dígitos corresponden al código de ciudad > Ejemplo: 41 123 45 67
- **Debes revisar que los correos registrados tanto en la cuenta Cliente como en el Perfil de Facturación estén en el formato correcto**, sean consistentes y estén actualizados. No corresponde que el correo registrado sea del tipo XXXX (correo ficticio), como, por ejemplo: notiene@notiene.cl.
- Debes considerar que **el correo en la cuenta Cliente impacta en el envío de Campañas y Encuestas**, mientras que el correo del **Perfil de Facturación en el envío de boletas**. Si el cliente tiene más de un servicio, verifica qué Perfil de Facturación desea modificar según el DOM asignado. Los únicos casos en los que se pueden utilizar correos distintos son cuando el cliente tiene varios servicios o si solicita explícitamente diferenciar los correos.
- **El cambio de dirección para temas de envío de boleta y comunicaciones** (Dirección Postal) **debe realizarse en la CUENTA DE FACTURACIÓN.**
- **No todos los datos del cliente se pueden modificar;** estos estarán bloqueados para edición.
- Los botones **MOSTRAR MÁS/MOSTRAR MENOS** permitirán ver todos los campos de la ficha del cliente.
- La **modificación en la cuenta de facturación** puede ser realizada por **cualquier puesto de trabajo**, pero el **perfil de facturación** podrá ser **modificado solamente por usuarios con puesto de Supervisor, Jefe y BackOffice.**
- **Recuerda que al realizar una modificación de datos**, debes considerar el período de tasación según el **DOM del cliente.**

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA PRECONDICIONES	
• El cambio de Dirección no corresponde a un Traslado. • El cambio de Rut no corresponde a un Cambio de Titular. • Toda modificación realizada corresponderá al cambio de datos de la cuenta en particular (CLIENTE, FACTURACIÓN, SERVICIO). Estos Datos modificados NO son heredables a ninguna otra cuenta • Se detecta que, ante cualquier cambio en los campos modificables, estos se guardan automáticamente. Ten precaución en NO modificar ningún dato de manera involuntaria. • Para evitar errores y realizar correctamente la modificación de datos, es necesario tener activadas las Cookies del explorador.				

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA PRECONDICIONES	
• ¿Cuál es el o los datos que desea actualizar? • ¿Cuál es el motivo para solicitar la actualización?				

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA PRECONDICIONES	
--------------------------	-------------	--------	-------------------------	--

1. Verifica en la Vista 360° de la cuenta de cliente que **los datos como: DIRECCIÓN, EMAIL, TELÉFONO estén actualizados. Recuerda siempre actualizar los datos desde la cuenta de cliente antes de ingresar un pedido.**
2. Verificar que el **EMAIL en el Perfil de Facturación del Cliente este actualizado** y sea el mismo que de la cuenta Cliente.
3. Verificar el **ESTADO COMERCIAL** de los servicios. Confirmar en la sección **PRODUCTOS INSTALADOS** en la cuenta Cliente que el estado de ellos sea **ACTIVO**.
4. Corroborar si **quien solicita la atención es el Representante Legal o Contacto**. Para esto, el ejecutivo debe pinchar, desde la vista 360 de la cuenta Cliente, la **pestaña CONTACTOS**

**POLÍTICAS DE LA
ATENCIÓN**

DEBES SABER

INDAGA

**VERIFICA
PRECONDICIONES**

Gestionar la **MODIFICACIÓN DE DATOS**, dependiendo del tipo de Cliente, es decir **RESIDENCIAL o EMPRESARIAL**.

GESTIÓN

Gestionar la **MODIFICACIÓN DE DATOS**, dependiendo del tipo de Cliente, es decir **RESIDENCIAL o EMPRESARIAL**.

1. TIPO DE CLIENTE

Pinchar la flecha del campo **TIPO** y seleccionar **RESIDENCIAL**. Pinchar el botón **GUARDAR**

The screenshot shows the 'Andes' CRM interface. The top navigation bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The main menu has 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The 'Lista de clientes' tab is active, showing a list of clients. The client profile for '8646174-9' is displayed. The 'Tipo' dropdown is highlighted with a red box, and a red arrow points to the 'Residencial' option. The 'Guardar' button is visible in the top right corner.

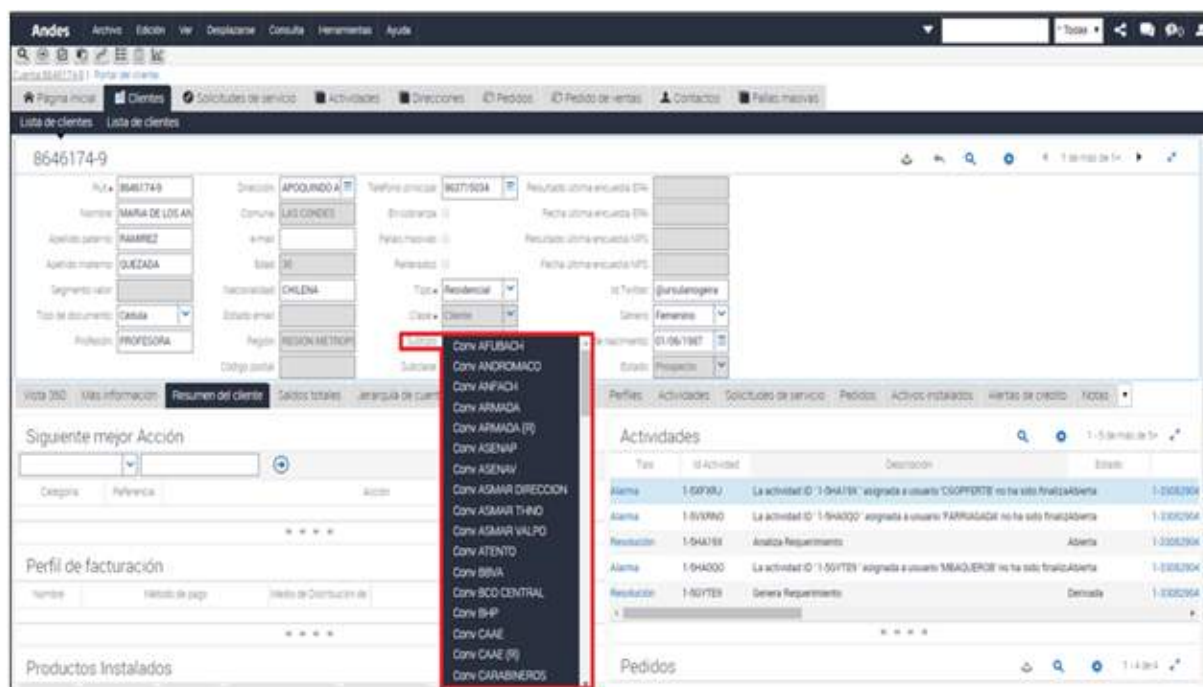
2. MODIFICACIÓN DE NOMBRE Y APELLIDOS

Seleccionar el cuadro de **NOMBRE o APELLIDOS** y escribir el nuevo dato y pincha el botón **GUARDAR** para finalizar

The screenshot shows the 'Andes' CRM interface. The top navigation bar includes 'Andes', 'Todas', and user icons. The main menu has 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', and 'Pedido de ventas'. The 'Lista de clientes' tab is active, showing a list of clients. The client profile for '7875886-4' is displayed. The 'Nombre' and 'Apellido' fields are highlighted with a green box. The 'Guardar' button is visible in the top right corner.

3. MODIFICACIÓN DE SUBTIPO

Pinchar la flecha del campo **SUBTIPO** y el elegir la opción requerida y luego haz click en el botón **GUARDAR**



4. MODIFICACIÓN DE DIRECCIÓN

- El cambio de Dirección corresponde a la rectificación de una dirección por estar mal ingresada en sistema o porque se solicita actualizar.
- La dirección también quedará modificada en alguna cuenta de Facturación que no tenga dirección asociada.

Para revisar la publicación de **TIPS DE BÚSQUEDA DE DIRECCIONES** pinchar [AQUÍ](#).

1. Pinchar el botón de búsqueda (1) en el campo **DIRECCIÓN**, ingresa la nueva dirección (2) y **pincha en la flecha** (3) para buscar, selecciona la dirección y **pásala al listado de direcciones** disponibles (4), pincha sobre la **nueva dirección** (5) y luego **aceptar** (6).

Finalmente guarda los cambios

6. MODIFICACIÓN DE EMAIL

Posicionarse sobre el **campo de E-MAIL** y escribir el nuevo correo y **Guardar** (el campo ESTADO MAIL quedará **PENDIENTE** debido a que esta Función aún no disponible)

The screenshot displays the 'Andes' CRM interface. The top navigation bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The sidebar on the left lists 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The main content area shows the 'Resumen del cliente' for account 8646174-9. The 'Email' field is highlighted with a red box. Other fields include 'Dirección', 'Teléfono principal', 'Resultado última encuesta ERA', 'Comuna', 'En cobranza', 'Fecha última encuesta ERA', 'Fallas masivas', 'Resultado última encuesta NPS', 'Reiterados', 'Fecha última encuesta NPS', 'Nacionalidad', 'Tipo', 'Id Twitter', 'Estado email', 'Clase', 'Género', 'Profesión', 'Fecha de nacimiento', 'Estado', 'Código postal', and 'Subclase'. Below the summary, there are sections for 'Siguiendo mejor Acción', 'Actividades', 'Perfil de facturación', 'Productos Instalados', and 'Pedidos'.

8. MODIFICAR TELÉFONO PRINCIPAL

- La numeración de dicho Número debe ser **9 dígitos**.
- **Dejar como teléfono principal el n° Móvil**; y confirmar que tenga acceso a WhatsApp con esto aseguramos el correcto contacto con el cliente.

Si el cliente no tiene WhatsApp informa que lo contactaremos a través de una llamada o SMS, antes dudas puedes revisar el botón de “Confirmación de Agendamiento” de la publicación

- Dejar como secundarios los números de teléfonos fijos.
1. Pinchar el botón de búsqueda del campo **TELÉFONO PRINCIPAL**, y luego pincha el botón **NUEVO** y luego pinchar la flecha bajo la columna **TIPO DE TELÉFONO**, en donde se debe clasificar el número principal como **CELULAR**.
 2. Ingresar el número telefónico de nueve dígitos para luego **ACEPTAR**.

3. En el caso de **no ingresar los 9 dígitos**, se despliega un mensaje de alerta

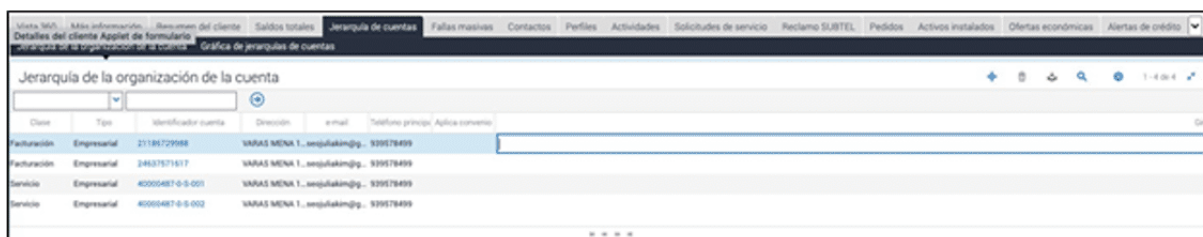
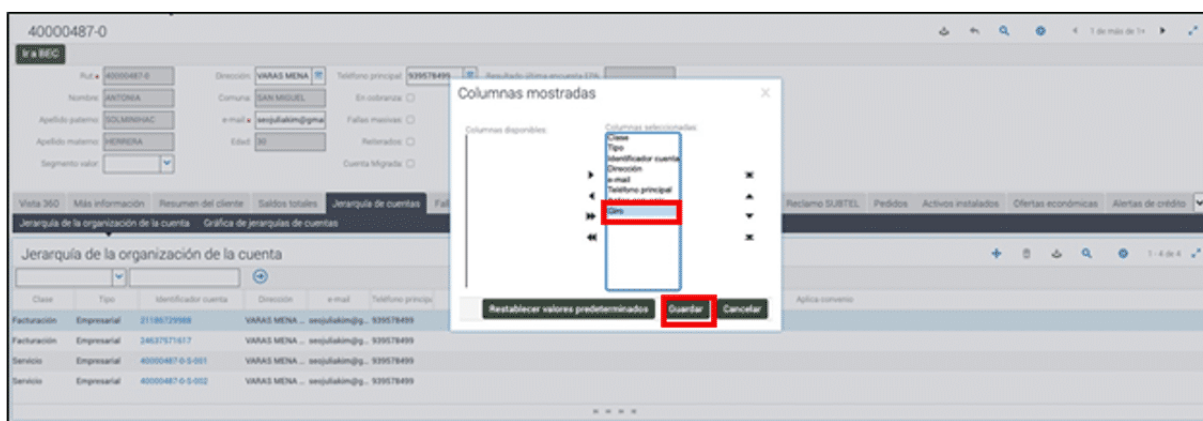
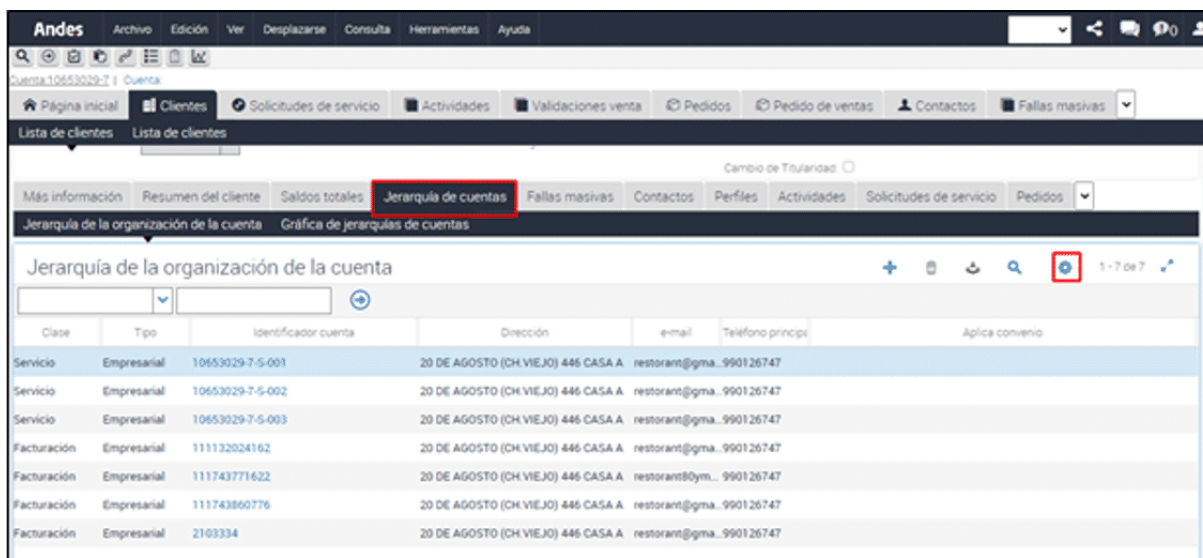
4. Finalmente haz clic en **GUARDAR**

The screenshot shows the 'Andes' system interface. The main window displays client information for '10502624-2'. A modal titled 'Teléfonos' is open, showing a table with columns 'Principal', 'Tipo de teléfono', and 'Teléfono'. The table has one row with 'Principal' checked, 'Tipo de teléfono' set to 'Alternativo', and 'Teléfono' set to '209313'. A dropdown menu is open over the 'Tipo de teléfono' column, showing options: 'Alternativo', 'Celular', 'Laboral', 'Negocio', and 'Residencial'. The 'Alternativo' option is selected. The modal has an 'Aceptar' button at the bottom right.

The screenshot shows the 'Andes' system interface. The main window displays client information for '8646174-9'. A modal titled 'Teléfonos' is open, showing a table with columns 'Principal', 'Tipo de teléfono', and 'Teléfono'. The table has two rows: the first row has 'Principal' checked, 'Tipo de teléfono' set to 'Celular', and 'Teléfono' set to '912345678'; the second row has 'Principal' unchecked, 'Tipo de teléfono' set to 'Celular', and 'Teléfono' set to '963715034'. The modal has an 'Aceptar' button at the bottom right.

13. MODIFICACIÓN DE GIRO

1. En la pestaña "Jerarquía de cuentas" presiona el engranaje
2. Selecciona COLUMNAS MOSTRADAS. Luego selecciona GIRO y acepta.
3. Se verifica que el campo "Giro" sí está editable para cuentas de tipo facturación. Después de completar, seleccionar guardar



14. MODIFICACIÓN DE NOMBRE NEGOCIOS

Para el caso de Negocios no es posible realizar el cambio de Nombre, y sólo en casos que se deba corregir algún error en la digitación del nombre, se debe realizar el siguiente procedimiento:

1. Se debe cambiar el TIPO DE CLIENTE de Empresarial a Residencial, tal como lo indica esta misma publicación en el botón Andes Negocios y en ítem Tipo de Cliente
2. Una vez cambiado el tipo de cliente a RESIDENCIAL, puedes realizar la modificación de NOMBRE, tal como lo indica esta misma publicación en el botón Andes Residencial y en ítem Modificación Nombre y

apellido

3. Cuando los datos del nombre ya se encuentren actualizados, es necesario volver a cambiar el TIPO DE CLIENTE de Residencial a Empresarial, tal como lo indica esta misma publicación en el botón Andes Residencial y en ítem Tipo de cliente

Modificación de datos para confirmación de agendamiento

The screenshot displays a web application interface for managing customer data. At the top, there is a navigation bar with tabs: 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. Below this, a sub-navigation bar shows 'Lista de clientes' and 'Lista de clientes'. The main content area is titled '13868236-6' and includes a green button 'Ir a BEC'. The form contains various fields for customer information: 'Rut' (13868236-6), 'Nombre' (MAGALY ANDREA), 'Apellido paterno' (MAGALY ANDREA), 'Apellido materno' (MAGALY ANDREA), 'Segmento valor' (MEDIO BAJO), 'Dirección' (AV LAS TORRE), 'Comuna' (QUILICURA), 'Teléfono principal' (971609032), 'Resultado última encuesta EPA', 'Fecha última encuesta EPA', 'En cobranza' (checkbox), 'Fallas masivas' (checkbox), 'Reiterados' (checkbox), 'Resultado última encuesta NPS', 'Fecha última encuesta NPS', 'Cuenta Migrada' (checkbox), and 'Cambio de Titularidad' (checkbox). Below the form, there is a tabbed interface with 'Contactos' selected. The 'Contactos' tab shows a table with columns: 'Principal', 'Rut', 'Nombre', 'Apellido paterno', 'Apellido', 'Teléfono laboral', 'Teléfono celular', 'Teléfono residencial', 'e-mail', 'Dirección', and 'Establecimiento'. The table contains one row with the following data: 'Principal' (checked), 'Rut' (13868236-6), 'Nombre' (MAGALY ... SAAVI), 'Apellido paterno' (ZARA...), 'Teléfono celular' (92209313), 'e-mail' (magalyt...), 'Dirección' (AV LAS TORRE...), and 'Establecimiento' (empty). The 'Teléfono celular' field is highlighted with a red box.

Principal	Rut	Nombre	Apellido paterno	Apellido	Teléfono laboral	Teléfono celular	Teléfono residencial	e-mail	Dirección	Establecimiento
☒	13868236-6	MAGALY ... SAAVI	ZARA...			92209313		magalyt...	AV LAS TORRE...	

AGENDAMIENTO

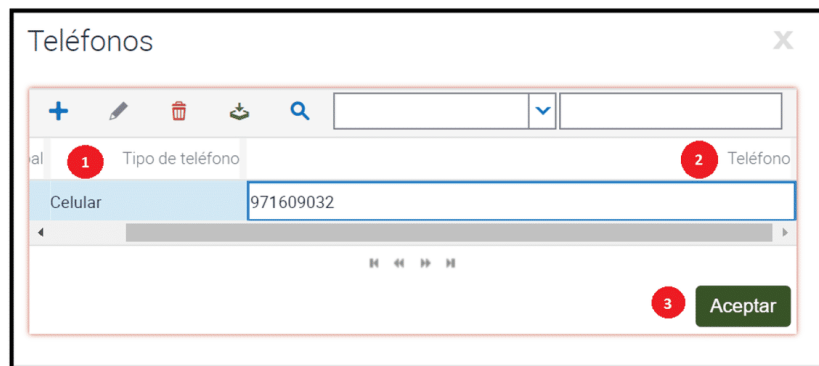
Todos los clientes que **requieran un agendamiento** de cualquier tipo (instalación, reparación, traslados, entre otros) será confirmado a través de un mensaje de WhatsApp **A UN NÚMERO CELULAR**

El número a donde llegará el mensaje es el que aparezca en la pestaña **CONTACTOS**

¿CÓMO AÑADIR UN NÚMERO DE TELÉFONO?

¿PUEDO SUMAR OTROS TIPOS DE NÚMEROS?

1. Una vez **confirmado el día y hora con el cliente**, debes confirmar el **nº de TELÉFONO CELULAR de quien recibirá al técnico**.
2. Si el número de la **pestaña de Contactos no aparece o se desea modificar, debes:**
 - **a)** Seleccionar el botón del campo **Teléfono Principal**
 - **b)** Hacer clic en el **botón "lupa"**
 - **c)** Elige el tipo de teléfono **CELULAR** (1), agrega el número de **9 dígitos** (2) y **acepta** (3).
 - *El número principal del cliente debe clasificarse como CELULAR, ya que solo de esta forma podrá ser contactado vía Whatsapp para la confirmación de visitas técnicas.
 - **d)** Haz clic en **GUARDAR**
 - **e)** Verifica que en la **pestaña CONTACTOS**, se refleje el número celular agregado
 - Puedes agregar más números, en caso que el cliente solicite dejar otros números registrados.



¿CÓMO AÑADIR UN NÚMERO DE TELÉFONO?

¿PUEDO SUMAR OTROS TIPOS DE NÚMEROS?

Sí, pero tienes que tener en consideración que:

a) Si el teléfono registrado es residencial, en la pestaña **CONTACTOS**, siempre quedará reflejado el 1º número de **tipo CELULAR**

- Si el número de tipo CELULAR es un teléfono residencial, el mensaje de WhatsApp no se enviará

b) Si existen **2 números registrados de tipo CELULAR**, el n° que se verá reflejado en **CONTACTOS** será el **primero de la lista**

c) Si agregas otro n° celular, de cualquier tipo, siempre quedará registrado en **CONTACTOS** el **1º número de tipo CELULAR**

d) Si quieres agregar un número y que este quede al comienzo del listado, posíciónate en el 1º teléfono y haz clic en **+**

The screenshots illustrate the process of setting a primary number in the 'Teléfonos' interface:

- Top Left:** Shows a list of numbers. The number 971609032 is selected, and a red arrow points to the '+' icon next to it. A text box says: "El número tickeado como principal quedar registrado como teléfono principal".
- Top Right:** Shows a list of numbers. The number 993018514 is selected, and a red arrow points to the '+' icon next to it. A text box says: "El número tickeado como principal quedar registrado como teléfono principal".
- Bottom Left:** Shows a list of numbers. The number 992209313 is selected, and a red arrow points to the '+' icon next to it. A text box says: "El número tickeado como principal quedar registrado como teléfono principal".
- Bottom Right:** Shows a list of numbers. The number 993018514 is selected, and a red arrow points to the '+' icon next to it. A text box says: "El número tickeado como principal quedar registrado como teléfono principal".



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
20!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR