

VTR - DESAFÍO DE LA SEMANA N° 19 - Trainers

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- Considera, que 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 09 AL 22 DE SEPTIEMBRE

CONTENIDO CALL CENTER



INCONVENIENTE DE CONTROL REMOTO



NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM



ACTIVIDAD



PROCEDIMIENTO TV



INFORMACIÓN IMPORTANTE

CONTENIDO SUCURSAL



FRAUDE



CAMBIO DE EQUIPO - POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN



ACTIVIDAD



ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR



INCONVENIENTES INTERNET 7 PASOS



DESAFÍO TERMINADO

INCONVENIENTE DE CONTROL REMOTO



PROCEDIMIENTO

POLÍTICA DE ATENCIÓN

DEBES SABER

INDAGA

- Esta atención se puede dar al **titular o no titular**.
- El **Rut del cliente** para saber quién está llamando, titular o usuario.
- Si el cliente ingresó su Rut en IVR/GEKO/Sucursal Virtual (en el caso de chat) no volver a solicitarlo a menos que la solicitud lo requiera.
- El **Domicilio** sobre el cliente está consultando.

POLÍTICA DE ATENCIÓN

DEBES SABER

INDAGA

- **Canal 890** en donde tiene la guía para configuración del control remoto con su TV
- Canal de VTRCHILE en YouTube "**Como configurar tu control**"
- Puedes ofrecer al cliente que se guíe ingresando a
<http://centrodeayudaonline.vtr.com/television/sincronizar-control-remoto/> o
<https://vtr.com/control-remoto>
- Si el cliente solicita **nuevo control remoto**, puedes revisar la publicación [AUTOINSTALACIÓN](#)

POLÍTICA DE ATENCIÓN

DEBES SABER

INDAGA

Antes de entregar información sobre funcionamiento o configuración del control debes investigar cual es el tipo de control posee el cliente. A continuación, se encuentran los tipos de control que VTR posee en circulación actualmente.



Control Universal
Aconcagua

Control Remoto
Omni

Control Remoto
D-box Smart

CONTROL REMOTO NO FUNCIONA



- En caso de inconveniente con el control remoto Nuevo D Box pro revisa la publicación [MODELOS D-BOX](#)

VERIFICAR PRECONDICIONES

- Analiza si han efectuado algún cambio de pilas reciente
- Valida si el Dbox presenta la luz de encendido

1. REVISIÓN DE PILAS

¿Cómo se valida que las pilas están fallando?

- Indica al cliente que **presione la tecla CBL o Dbox y que cambie canales**, si se prenden todas las luces o que al presionar alguna tecla no se prenda ninguna luz es un indicador de cambio de pilas.
- La recomendación es siempre que **ambas pilas sean nuevas**.

Si luego de realizar todas las pruebas, el diagnóstico requiere cambio del control remoto o el cliente solicita un nuevo control remoto, revisa la publicación [AUTOINSTALACIÓN](#)

2. RESET CONTROL REMOTO —

¿Cómo se genera el reset del control remoto Aconcagua?

Debes seguir los siguientes pasos:

- Presionar la **tecla CBL** sin soltar por 6 segundos, hasta que la luz quede fija
- Ingresa el **código 981**
- Y luego presiona **Power**

Luego hay que realizar pruebas si realiza cambio de canales o muestra la guía.

No te olvides de sincronizar el TV del cliente en el control remoto.

El reset sirve para inicializar el control remoto dejándolo con su configuración básica inicial, eliminando la opción para manejar el TV mediante el control remoto de VTR, por lo que debes volver a setear el control con el TV del cliente.

Si luego de realizar todas las pruebas, el diagnóstico requiere cambio del control remoto o el cliente solicita un nuevo control remoto, revisa la publicación [AUTOINSTALACIÓN](#)

3. SINCRONIZACIÓN CON TV —

La sincronización sirve para:

- Manejar el encendido y apagado del TV.

- Manejar el control del volumen del TV.
- Manejar la tecla "INPUT" del control remoto VTR para seleccionar la entrada de video del TV del cliente.

Analiza

- Consulta la marca del TV
- Valida si el control no tiene problemas de pilas
- Revisa que exista código de sincronización

¿Cómo buscar los códigos de sincronización?

En el siguiente link encontraras mayor información de los códigos según marca
<https://www.vtr.com/control-remoto>

Ofrece

- Ofrece al cliente el canal 890 en donde tiene la guía para configuración del control remoto con su TV
- Tutorial de YouTube de como configurar su control remoto en el canal de VTRCHILE
- O puede indicarle los pasos.

¿Cómo se genera la sincronización con código?

Puedes seguir los siguientes pasos:

- Para esta prueba es necesario que el TV este encendido.
- Presionar la tecla TV sin soltar por 6 segundos, hasta que la luz quede fija
- Ingresa el código correspondiente al modelo del TV
- Y la tecla TV parpadea 2 veces
- Luego presiona el botón power y el TV se debe apagar.
- Si ese código no funciona puedes probar con los otros disponibles, realizando todo el proceso nuevamente.

¿Cómo se genera la sincronización manual?

Se debes seguir los siguientes pasos:

- Presionar la tecla TV sin soltar por 6 segundos, hasta que la luz quede fija.

- Hay que presionar la tecla del navegador hacia arriba hasta que se apague el TV, esta secuencia se debe hacer con lentitud.
- Luego presiona el botón power y el TV se debe apagar.

Si luego de realizar todas las pruebas, el diagnóstico requiere cambio del control remoto o el cliente solicita un nuevo control remoto, revisa la publicación [AUTOINSTALACIÓN](#)

4. BLOQUEO VOLUMEN O CANALES —

Sirve para:

- Anular la posibilidad de ajustar el volumen del TV cliente mediante el control remoto VTR.
- Advertencia: Se pierde la opción de controlar el nivel de audio del DBOX, necesitara control original del TV del cliente.
- Anular la posibilidad de cambiar los canales del del TV cliente mediante el control remoto VTR (prevenir cambios accidentales de la señal input del TV del cliente)

Analiza

- Analiza si solo no permite cambiar canales o volumen
- Valida que si funcionen las otras opciones del control remoto.
- Valida si el control no tiene problemas de pilas.

¿Cómo se desbloquea el volumen del televisor del cliente?

Se debes seguir los siguientes pasos:

- Mantenga apretada la tecla TV Por al menos 6 segundos, esta quedará encendida
- Presione la tecla VOL -, La luz parpadeara tres veces, indicando la sincronización del Volumen del televisor.
- Esta revisión es solo en D-box HD o PRO conectados por cable HDMI.

¿Cómo se bloquea el cambio de Canales?

Se debes seguir los siguientes pasos:

- Mantenga presionada la tecla TV Por al menos 6 segundos, esta quedara encendida.

- Presionar la tecla CH +, una vez, la luz de CBL, Parpadeara dos veces.

Ofrece

Aplica sólo para Sucursales_ Entrega la guía de **CÓMO CONFIGURAR EL CONTROL REMOTO**. Descarga el material imprimible [AQUÍ](#).

Si luego de realizar todas las pruebas, el diagnóstico requiere cambio del control remoto o el cliente solicita un nuevo control remoto, revisa la publicación [AUTOINSTALACIÓN](#)



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM



- La atención solo se puede entregar al titular

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA
• En caso que un cliente reclame por el cobro de cualquier SVA o CANALES PREMIUM, puedes realizar las siguientes excepciones: ◦ Puede descontar el cobro de hasta 3 boletas, en forma retroactiva. ◦ La excepción se puede realizar cada 12 meses calendario. ◦ EN CASO QUE APLIQUE, sólo debes ingresar las solicitud de servicio indicados en esta publicación ◦ Si existe algún motivo adicional de ajuste al descuento, puedes hacer una sola acción para descontar ◦ Para revisar todos los SVA y Canales Premium vigentes, revisa el PLAN COMERCIAL FIJO			

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

- **Cada vez que realices un ajuste, debes dejar en el comentario un # para registrar el descuento realizado, según su caso correspondiente:**
 - SVA→ #COBRO SVA
 - CANALES PREMIUM→ #NORECONOCE(CANAL) - #DIFPRECIO(CANAL) - #TERMINOPROMO(CANAL)

En (CANAL) debes remplazar según el canal por el que está consultando el cliente:

TNT SPORTS	TNT
FOX SPORTS	FOX

HBO MAX	HBO
UNIVERSAL	UNI
PACK ADULTO	ADU
TODO LO DEMAS	OTRO

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA
• ¿Ud. contrató el SVA/CANAL? • ¿Qué ofrecimiento le hicieron en la contratación? • ¿Le ofrecieron algún descuento? Si es así, ¿por cuánto tiempo? • ¿Cuál fue el medio de contratación?			

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA
1. Verifica en PRODUCTOS INSTALADOS, cuál es el servicio (SVA/Canal) contratado y la fecha de contratación. Debes confirmar además si el servicio tiene alguna promoción por una cantidad de meses determinada.			

2. Verifica el **cobro realizado** en la boleta emitida
3. Confirma en las **boletas anteriores** si tiene cobros por el mismo motivo
4. Revisa si en las **últimas 12 facturaciones se realizó un ajuste**, eliminando el cobro de un SVA/CANAL.
5. Verifica también en las **ACTIVIDADES** si el cliente ha tenido interacciones que detallen que se le ajustó con anterioridad un cobro relacionado con SVA
6. Verifica en las **boletas del cliente en cuántos documentos se ha generado el cobro**.
Recuerda que retroactivamente puedes descontar hasta 3 boletas en total
7. Revisa la pestaña **USO SIN FACTURAR** y verifica si el cobro viene cargado para la próxima facturación

GESTIÓN

DESCONOCE CONTRATACIÓN SVA O DE UN CANAL PREMIUM

1. Elimina el SVA o canal. Apóyate en la publicación [PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS \(RETENCIÓN/DESCONEXIÓN/ANULACIÓN\)](#) en el apartado Eliminar SVA. Para eliminar el canal premium, apóyate en la publicación [Cómo Eliminar Canal y Descuento](#)
2. Verifica si el cliente tuvo ajuste en las últimas 12 boletas por desconocimiento de cobro SVA/Canal Premium.

NO TUVO AJUSTE: Puedes ajustar hasta **máximo 3 meses** siempre cuando el total a ajustar sea igual o menor a tu monto autorizado. Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu supervisor y este apruebe el ajuste.

- Debes elegir el submotivo de ajuste SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO
- En la observación del Ajuste registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve descripción:
- SVA > #COBROSVA

- Informa al cliente que el cobro se descuenta en línea y que su boleta quedará actualizada para el pago.

TUVO AJUSTE: Informa que dado que se hizo una excepción con anterioridad, el cobro procede. Si el cliente insiste o manifiesta querer desconectar o reclamar, ingresa la siguiente solicitud de servicio:

- Tipo: Facturación
- Área: Inconsistencia de venta
- Subárea: No reconoce cobro SVA
- Descripción: Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación.
- **El tiempo de respuesta de la Solicitud es de 5 días hábiles.**

INFORMA

"Sr(a) XXX, para resolver su caso es necesario ingresar una solicitud al área especialista, quienes resolverán dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles; le pido disculpas por esta inconsistencia en su cuenta".

VALOR DEL SVA/CANAL ES DIFERENTE AL OFRECIDO - TÉRMINO DE PROMOCIÓN

1. **Revisa el Plan Comercial** para verificar cuál era la oferta comercial vigente al momento en que se generó el pedido
2. **Verifica en los productos instalados si el SVA o canal tiene cargado el descuento** (según lo que revisaste en el plan comercial). Si falta el descuento, lo puedes sumar, ajustando la primera cuota de este. Revisa la publicación [AJUSTE](#). Debes elegir el submotivo de ajuste **SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO**. En la observación del Ajuste registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción.
3. **Informa la oferta comercial vigente** al momento de la contratación y explica cuáles son las condiciones comerciales del servicio contratado
4. **Si el cliente no acepta la información entregada**, valida con el cliente si desea mantener el servicio

- **En caso que desee eliminar, realiza la desconexión.**

En el caso de un SVA, apóyate en la publicación [PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS \(RETENCIÓN/DESCONEXIÓN/ANULACIÓN\)](#). Revisa el apartado BAJA DE SERVICIOS ADICIONALES

Canal premium: Para eliminar el canal premium, apóyate en la publicación [Cómo Eliminar Canal y Descuento](#)

5. **Si cliente reclama por el cobro**, revisa si tuvo ajustes en las últimas 12 boletas por desconocimiento del valor del SVA/Canal.

NO TUVO AJUSTE: Puedes ajustar hasta máximo 3 meses siempre cuando el total a ajustar sea igual o menor a tu monto autorizado. Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu supervisor y este apruebe el ajuste.

- Debes elegir el submotivo de ajuste SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO
- En la observación del Ajuste registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción:
- Informa al cliente que el cobro se descuenta en línea y que su boleta quedará actualizada para el pago.

TUVO AJUSTE: Informa que dado que se hizo una excepción con anterioridad, el cobro procede. Si el cliente insiste o manifiesta querer desconectar o reclamar, ingresa la siguiente solicitud de servicio:

- **Tipo:** Facturación
- **Área:** Inconsistencia de venta
- **Subárea:** No reconoce cobro SVA
- **Descripción:** Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación.

! El tiempo de respuesta de la Solicitud es de 5 días hábiles.

INFORMA

"Sr(a) XXX, para resolver su caso es necesario ingresar una solicitud al área especialista, quienes resolverán dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles; le pido disculpas por esta inconsistencia en su cuenta".



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Cada vez que realicemos un ajuste, debemos dejar en el comentario un # para registrar el descuento realizado

☐

Falso

☐

Verdadero

PROCEDIMIENTO TV



CONTEXTO

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

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	VERIFICA PRECONDICIONES	INDAGA
• Esta atención se puede dar a Titular o usuario. En caso que debas modificar el PIN de compras, debes validar la titularidad AQUÍ • Si el cliente no se encuentra en su domicilio, se debe indicar que llame cuando lo esté, ya que es necesario hacer pruebas con su servicio. • Si el cliente ingresó su Rut en IVR/GEKO no volver a solicitarlo a menos que la solicitud lo requiera, por ej: entregar PIN. • El alcance de este procedimiento es para primeras líneas de atención Voz y No Voz. • Antes de ingresar una solicitud de servicio de reparación técnica, debes volver a chequear que el cliente no tenga una dificultad de servicio detectada (falla masiva) • En caso de reagendar, no elimines el comentario previo. Debes mantener toda la información para la información de operaciones. • En casos de visitas técnicas, indicar al cliente que los trabajos en su domicilio pueden demorar hasta 1 hora y media si tiene red HFC y hasta 3 horas si tiene red FTTH, si no sabes como ver el tipo de red del cliente puedes revisar VER TIPO DE RED FTTH O HFC • Si tienes dudas para el agendamiento de visitas técnicas o revisar los scripts a entregar, puedes revisar la publicación REPARACIONES TÉCNICAS		

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	VERIFICA PRECONDICIONES	INDAGA
1. Cuál es la dirección donde está instalado el servicio. 2. Que el servicio esté activo y no suspendido. 3. Se encuentra en su domicilio para realizar pruebas. 4. Cuál es el plan contratado por el cliente.		

5. Confirma Números de contacto y mail del titular.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

VERIFICA PRECONDICIONES

INDAGA

Realiza preguntas para entender el inconveniente del cliente:

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

Mantén informado al cliente sobre las gestiones y revisiones a realizar. Hazlo a través del siguiente script:
Sr(a) XXX, revisaremos primero aspectos básicos de su servicio, como estado comercial, verificaremos si hay incidencias o trabajos en su sector que puedan estar interfiriendo en su servicio y de ser necesario le pediremos hacer algunas revisiones.

REALIZA REVISIONES BÁSICAS DEL SERVICIO

A continuación reforzaremos algunas revisiones básicas que se deben realizar:

1 - REVISAR EL ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO —

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

1. **Revisa el estado comercial del servicio en Andes.** Tanto del servicio principal de TV como de los D-box si el cliente los tiene contratados. Para entregar soporte, debe estar activo (con o sin deuda)
2. Ingresar Rut del cliente
3. Desde la vista 360 de cliente ingresar a "Jerarquía de cuentas" y seleccionar la cuenta de Servicio correspondiente a la dirección del cliente.
4. En la sección "Productos Instalados" verificar el estado del servicio.
5. Si el servicio está Suspendido quiere decir que está cortado por mora o de forma voluntaria a solicitud del cliente. Ante estos casos se debe informar:

Corte por mora:

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

Solicitud voluntaria:

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

Para más información sobre el procedimiento de Suspensión Voluntaria, pincha [AQUÍ](#)

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

2 - REVISAR EN BEC SI HAY ALGUNA FEN ALERTANDO ALGUNA FALLA MASIVA ALERTANDO SOBRE TRABAJOS EN EL SECTOR —

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

1- Ingresar **BEC**

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

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

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

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

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

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

4. Escalado a red

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

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

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

“Sr (a) XXX, estamos realizando mantenciones en su sector, lo que podría provocar intermitencia en sus servicios. La hora de término de los trabajos es XX:XX hrs. Le pedimos disculpas por las molestias que esta situación te podría ocasionar”

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

CLIENTE CON MÁS DE 48 HORAS DE TRABAJOS “Escalado a redes”

a) Revisa nuevamente el botón Dificultad de servicio detectada

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

- **FORMATO DE CORREO:**
- **ASUNTO:** Cliente lleva afectado por un problema de redes agrupado más de 48 Horas

- CONTENIDO: ID_FEN: Incorporar el número de ID de FEN
- PROBLEMA : Incorporar el problema
- FECHA_PROBLEMA: Incorporar la fecha del problema

INFORMA

"Sr (a) XXXX, su caso ha sido escalado a un área especialista, quienes resolverán el inconveniente en un plazo máximo de 24 horas."

3 - REVISAR TV DIGITAL O ANÁLOGA —

1. Preguntar al cliente si el inconveniente es en un TV conectado a un D-box o directo al cable (blanco).
 - a) **Cable directo** > Continuar atención en la casuística correspondiente dentro de "TV Análoga"
 - b) **D-box**
2. Revisar cuántos d-box tiene el cliente dentro de la sección de Productos Instalados.
3. Si tiene **más de 1 d-box** preguntar en cuál presenta el inconveniente. Para descartar que el inconveniente se presente sólo en el o los D-box que el cliente indica, pedir revisar el resto de los d-box / TV y confirmar.

4- IDENTIFICAR EL D-BOX CON INCONVENIENTE —

- 1- **Con la cantidad de d-box afectados ya confirmados**, para identificar, pedir al cliente mirar el número de serie que está por debajo del equipo y **comparar con los registrados en el sistema y en BEC.**
- 2- Si el cliente **no puede revisar el número de serie directamente**, preguntar: ¿Su d-box está encendido? > Sí está encendido
- 3- **Mirar el número de serie en pantalla** pidiendo al cliente seguir el siguiente comando en su control remoto:
 - a) Botón dBOX o CBL

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

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

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

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

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

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

8- **Aplica sólo para D-box HD:**

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

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

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

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

Para esto, se deben realizar las siguientes verificaciones:

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



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

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

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

2- Ir a **"Alertas de Crédito"**

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

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

- 3) Esta acción tendrá respuesta en 3 minutos mínimo, y se reflejará en la sección ACTIVIDADES, que mostrará el Reset / Refresh en estado ABIERTA. Pinchar RESET/REFRESH para ingresar a dicha ACTIVIDAD
- 4) Al ingresar a la actividad Reset/Refresh muestra la descripción
- 5) Pinchar el botón "Consulta Estado"
- 6) Se entregará la respuesta de la plataforma en el campo COMENTARIOS, siendo esta Proceso Exitoso / Proceso Fallido
- 7) Verificar en la sección ACTIVIDADES, que el RESET/REFRESH esté en estado FINALIZADA
- 8) Si el proceso es "Fallido" o bien- no pasó por el proceso de cobranza, realiza un Refresh DAC en el Dbox afectado
- 9) Si el resultado del Refresh Dac es NOK, debes ingresar una visita técnica terreno a través de una Solicitud de Servicio de Reparación del tipo "Sin señal"
 - Recuerda incluir en la observación "...@TV..."

Agendar en coordinación con el cliente. Guíate por la publicación de REPARACIONES TÉCNICAS

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

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

CLIENTE CON RETORNO > Revisa si el semáforo domiciliario

- Si está en **VERDE**, revisa TV LINEAL CON RETORNO de ese mismo procedimiento
- Si está en **ROJO**, ingresa una visita técnica terreno a través de una Solicitud de Servicio de Reparación del tipo "Sin señal"
- Recuerda incluir en la observación "...@TV..."

Agendar en coordinación con el cliente. Guíate por la publicación de REPARACIONES TÉCNICAS

PASO 1 Y 2

PAASO 3

PASO 4

PASO 5

Informa al cliente sobre las gestiones a realizar, hazlo a través del siguiente script:

Sr(a) XXX, revisaré algunas características de su servicio de TV en el sistema, para poder hacer un diagnóstico más certero.

1. Revisa si el cliente **tiene o no retorno en su domicilio**
2. Ir a **Jerarquía de Cuentas y seleccionar la Cuenta de Servicio** correspondiente a la dirección confirmada con el cliente al inicio de la atención

Más información

Resumen del cliente

Saldos totales

Jerarquía de cuentas

Fallas masivas

Contactos

Perfiles

Actividades

Solicitudes de servicio

Pedidos

Jerarquía de la organización de la cuenta

Gráfica de jerarquías de cuentas

Jerarquía de la organización de la cuenta

Imagen de referencia

PASO 1 Y 2

PAASO 3

PASO 4

PASO 5

3- Pinchar el visor de la **dirección de instalación del servicio**

Cuenta:13059089-6 | Cuenta:13059089-6 | Portal del cliente:

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

Lista de clientes Lista de clientes

13059089-6-S-002

[Ir a BEC](#)

Rut: 13059089-6	Dirección: AV CERRO SALI 	Teléfono principal: 963334698 	Resultado última encuesta EPA:
Nombre: CHRISTIAN ALEJANDRO	Comuna: ANTOFAGASTA	En cobranza: ☐	Fecha última encuesta EPA:
Apellido paterno: CEPEDA	e-mail: disenocreativo10@gmail.com	Fallas masivas: ☐	Resultado última encuesta NPS:
Apellido materno: CUBILLOS	Edad: 44	Reiterados: ☐	Fecha última encuesta NPS:
Segmento valor: BAJO	Nacionalidad: Chilena	Cuenta Migrada: ☐	Id Twitter:
Tipo de documento: Cédula	Estado email: Pendiente Validación	Tipo: Residencial	Género: Masculino
Profesión: No Tiene	Región: II ANTOFAGASTA	Clase: Servicio	Fecha de nacimiento: 02/03/1976
	Código postal:	Subtipo:	Estado: Activo
		Subclase: Fijo	Cambio de Titularidad: ☐

Imagen de referencia

PASO 1 Y 2

PAASO 3

PASO 4

PASO 5

4- Verificar si el concepto **“Retorno”** **está o no tickeado** para entender si tiene o no retorno

- **Sin retorno:** Ingresar a la casuística que corresponda al inconveniente indicado por el cliente dentro de “TV Lineal Sin retorno”
- **Con retorno,** continuar con las revisiones

Direcciones de la cuenta

1 - 1 de 1

Comercial	Zona Roja	Modo Red	Retorno	Región	País
Y	ANDIG	☒	II ANTOFAGASTA	Chile	

Aceptar

Imagen de referencia

PASO 1 Y 2	PAASO 3	PASO 4	PASO 5
------------	---------	--------	--------

5- Revisar el botón **"Estado Domicilio" de BEC**

- **Rojo >** Ingresar solicitud de servicio de reparación de tipo "Señal deficiente". Incluir en la observación "...@TV..."
- **Verde >** Ingresar a la casuística que corresponda al inconveniente indicado por el cliente dentro de "TV Lineal Con retorno"
- Revisa todas las casuísticas en Clave

Estado Domicilio:	
Estado Set Top Box:	
Marca - modelo:	GENERAL INSTRUMENT - DCX525E
Nº de serie:	M91935ERI359
MAC Address:	00000ACE1EDE
Tipo:	dBoxHD_CPE
Tecnología:	[]
cpeName:	GENERAL INSTRUMENT-DCX525E-dBoxHD_CPE
cpeUnitAddress:	0000181280478203
Intentar Refresh DAC antes de intentar reset Init	<button>Refresh Dac</button>
<button>Realizar ping</button>	



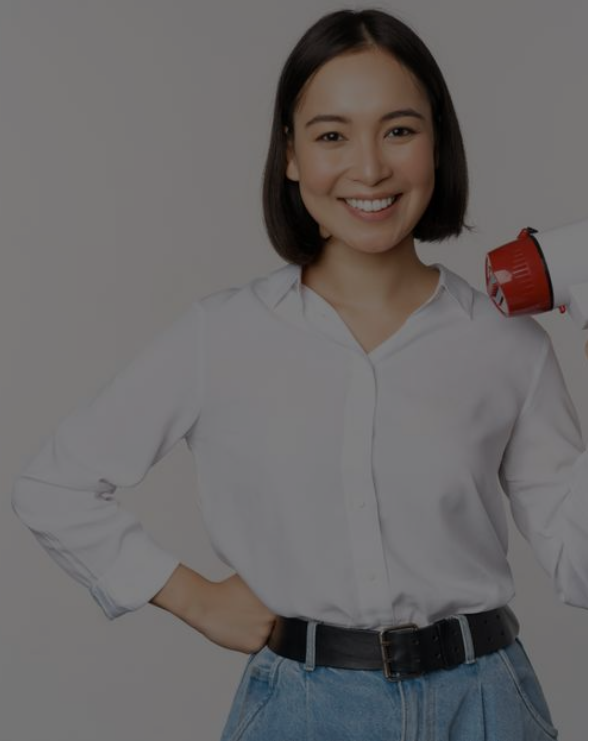
Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INFORMACIÓN IMPORTANTE

—
IMPORTANTE



Recuerda tener siempre presente:

1

Tipifica correctamente las atenciones entregadas según lo indicado en cada publicación de nuestra plataforma **CLAVE**

2

Debes tener **mayor cuidado en tipificar** casos de **baja de servicios** que se transfieren a retención por **fallecimiento de titular**.



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

FRAUDE



PROCEDIMIENTO

CONTEXTO

- Aplica para casos en los que clientes o no clientes VTR desconocen haber contratado servicios fijos o móviles en nuestra empresa.

GENERALMENTE EL CLIENTE SE DA CUENTA DEL FRAUDE A TRAVÉS DE:	ALCANCE	CASOS DE FRAUDE
• Una llamada de cobranza. • La llegada de una boleta a un domicilio en donde no existe algún servicio VTR instalado. • Cuando el titular desea contratar servicios. • Ya es cliente VTR y se entera que figura con un segundo servicio fijo o plan móvil en una dirección que no reconoce.		

GENERALMENTE EL CLIENTE SE DA CUENTA DEL FRAUDE A TRAVÉS DE:	ALCANCE	CASOS DE FRAUDE
• 1eras líneas de atención en Sucursal, Call Center, Chat y RRSS • Este procedimiento aplica para titular o tercero con poder Notarial. • Procedimiento para Equipo BackOffice al final de esta publicación		

GENERALMENTE EL CLIENTE SE DA CUENTA DEL FRAUDE A TRAVÉS DE:	ALCANCE	CASOS DE FRAUDE
• Falsificación de firma en los contratos y/o documentos de respaldo del titular • Suplantación de identidad y/o domicilio		

GESTIONA

- PROCEDIMIENTO APLICA PARA CALL CENTER / CHAT – RRSS / SUCURSALES
- Gestionar la acreditación del monto que aparece adeudado bajo el motivo “Fraude”
- Para revisar el Procedimiento de Ajuste Andes pincha [AQUÍ](#)

PASO 1

Corresponde ingresar una Solicitud de Servicio de tipo Fraude.

1. Completar los campos obligatorios para el correcto ingreso de la Solicitud de Servicio en Andes

- **TIPO:** Fraude
- **ÁREA:** Fraude
- **SUBÁREA:** Falsificación De Contrato / Suplantación De Identidad / Estafa Y Otras Defraudaciones/ Serv. Móvil - Suplant. Identid/Serv. Móvil - Falsif. Contrato/Serv. Móvil - Estafa/Defrauda.
- **DESCRIPCIÓN:** Registrar Nombre y Rut de cliente, documentos recepcionados, información de cliente.

! El tiempo máximo de respuesta de esta Solicitud es de 72 hrs. Hábiles.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 10000962-5 | Cuenta

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

Lista de clientes Lista de clientes

10000962-5

Rut: 10000962-5 Dirección: ALELI 4390 Teléfono principal: 989046387 Resultado última encuesta ERI: En cobranza: Fecha última encuesta ERI:

Nombre: JULIAN PAZ Comuna: CERRILLOS En cobranza: Fecha última encuesta ERI:

Apellido paterno: MUNOZ e-mail: uat3prometeo@gmail.com Fallas masivas: Resultado última encuesta NPS:

Apellido materno: SABA Edad: 50 Referidos: Fecha última encuesta NPS:

Segmento valor:

Vista 360 Más información Resumen del cliente Saldos totales Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos Activos instalados

Rut del Cliente: 10000962-5 Teléfono residencial solicitante: 989046387 Dirección: ALELI 4390 Tipo: Fraude

RUT Solicitante: 10000962-5 Teléfono laboral solicitante: 989046387 Comuna: CERRILLOS Antis: Fraude

Nombre solicitante: JULIAN PAZ Teléfono celular solicitante: 989046387 Región: Subdirección: Estafa y otras defraudaciones

Apellido paterno solicitante: MUNOZ Email solicitante: uat3prometeo@gmail.com Activo: Descripción: Falsificación de contrato

Apellido materno solicitante: SABA Número serie CI solicitante: Número de interacción: Suplantación de identidad

PASO 2 Y 3

2. Hacer click en el **botón GUARDAR**, para que la solicitud quede registrada y tenga la solución o respuesta respectiva según corresponda el caso.

3. Pinchar sobre el **N° de SS creada, que se encuentra en estado ABIERTA**, lo que permitirá ir a las Actividades que ésta genera y **así poder derivarla**

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consultar Herramientas Ayuda

10000962-5

Lista de clientes

10000962-5

Nombre: LILIAN PAZ

Apellido paterno: MUNOZ

Apellido materno: SABA

Segmento valor:

Dirección: ALELI 4390

Comuna: CERRILLOS

E-mail: ludipromer@ig

Estado: 50

Teléfono principal: 588048387

En cobranza:

Resultados últimos encuestas:

Fecha última encuesta EPA:

Fecha última encuesta NPS:

Fecha última encuesta NPS:

Visita 360 Más información Resumen del cliente Saldo total Jerarquía de cuentas Faltas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos Activos instalados

Solicitudes de servicio

Ir a BEC

Número	Un de	Estado	Fecha de creación	Tipol	Área	Subarea	Tipo requerimien	RUT Solicitante	Nombre Completo	De	Descripción
1-899125511		Abierta	05/10/2017 16:03:44	Fraude	Fraude	Estufa y otras defec.	Requerimiento	10000962-5	LILIAN PAZ MUNOZ	Dr. Juan Cea, Rut 2146667-7, lo co	

5. Pinchar el botón **GUARDAR**

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta:10000962-5 | Cuenta:10000962-5 | Nº de SS

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

Lista de solicitudes de servicio

Información SS

Nº de SS: 1-469125531 Tipo: Fraude Estado: Abierta Descripción: On Juan Cea, Rut 2114696-7, le cobraron \$750 mil por servicios que...

Rut del Cliente: 19000962-5 Área: Fraude Prioridad: Bajo Comentarios:

Nombre Completo Cliente: JULIAN PAZ MUNOZ Subárea: Estafa y otras d Propietario: MBAQUEROB

RUT Solicitante: 19000962-5 Activo: Tipo requerimiento: Requerimiento Fecha de creación: 05/10/2017 16:05:4

Nombre Completo Solicitante: JULIAN PAZ MUNOZ Dirección: ALEJ 4390 Número reclamo: Canal de ingreso: Secursal Fecha de solución:

Número serie O solicitante: Correo electrónico: wat3prometeo@gmail.com Teléfono celular solicitante: 988046387 Fecha de cierre:

Teléfono laboral solicitante: Teléfono residencial solicitante: Id Alarma Falla Masiva: Usuario creador: MBAQUEROB

Id derivada?

Actividades Fallas masivas SS relacionadas Seguimiento de auditoría Notas Archivos adjuntos Servicio Técnico SUBTEL Ingreso Nº reclamo Validación APN

Código de resolución: Motivo:

Actividades

Id Actividad	Tipo	Estado	Propietario	Descripción	Fecha Inicio	Vencimiento	Código Cien	Área a Derivar	Motivo	Fecha Creación
1-7RAZVI	Resolución	Derivada	MBAQUEROB	Genera Requerimiento	05/10/2017 16:05			BackOffice Comercial	Ingreso de SS por estafa y	05/10/2017 16:05:54

PASO 6, 7 Y 8

6. Informa

"Sr(a) XXX, en nombre de VTR le pido disculpas por lo sucedido. Haremos los descuentos correspondientes al servicio que se está cobrando indebidamente. Nos contactaremos con usted dentro de 72 horas hábiles para gestionar la desconexión de estos servicios y así no vuelvan a ser facturados. Para su tranquilidad le informo que esto genera una investigación interna para saber qué sucedió. Le recomendamos hacer la denuncia ante fiscalía o carabineros para su respaldo y como comprobante ante el seguimiento que haremos de su caso. "

7. **Documentación necesaria** que el cliente debe entregar al BackOffice al momento del contacto:

- Denuncia en Fiscalía, PDI o Carabineros
- Copia de Cédula de identidad
- Declaración jurada ante Notario
- Boleta de algún servicio que demuestre su domicilio real (opcional)

8. Ajuste

Si la deuda es hasta \$300.000 mil pesos proceder con el Ajuste.

IMPORTANTE

Se deben enviar todos los casos al correo DL CL prevencion.fraude@clarochile.cl Si la deuda es mayor a 300.000 mil pesos, además se debe incluir los respaldos para validar y luego se podrá proceder con la Acreditación. Considerar respuesta hasta 72 horas.

**Se considera la deuda por cada Cuenta no por la suma de la deuda en varias Cuentas*

9. Actualizar los fonos de contacto del cliente

NOTA: El equipo BackOffice será el encargado de gestionar la baja de los servicios.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CAMBIO DE EQUIPO - POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN



CAMBIO EQUIPO MÓVIL

IMPORTANTE – SUCURSALES

Siempre que realices cambios en el contrato del cliente, en este caso por cambio de equipos, debes generar un nuevo contrato con el detalle y debes dejarlo cargado en el almacenamiento virtual (KWCC). Si tienes dudas con éste paso, puedes apoyarte con la publicación [GENERAR CONTRATO – LLENADO CONTRATO MANUAL](#)

OBJETIVO —

Atender casos en donde el cliente solicite un cambio de equipo móvil (renovación o adición de un equipo móvil en un plan vigente). El equipo puede quedar en modalidad de venta o arriendo.

POLITICA RECAMBIOS —

- Se deben cumplir las siguientes políticas para la realización del cambio de equipo en sucursales.
 - **No** se puede **superar** el **límite de crédito** al momento de realizar el recambio o venta. El límite de crédito que califica el cliente es en base a la sumatoria de Plan + Equipo. En caso de llevar **más de 2 equipos por cliente** (tanto en pedido como modificación) debe ir **autorizado** por el **jefe o supervisor** de sucursal.
 - Si cliente ya tiene asignado 2 o más equipos activos con pago en la boleta, no puede cargar más. Ofrecer opción de pago al contado.
 - Se debe cumplir con una **antigüedad mínima de 6 meses** siendo cliente móvil pospago en la línea que realiza el recambio (ya se encuentra actualizado en política reflejada en plan comercial).
 - Validación de identidad debe ser a través de **verificación biométrica** (dactilar o facial).

POLÍTICA CAMBIO DE EQUIPO – Sujeta a Tipo de portabilidad y Segmento/score de cliente

Cliente de origen portado pueden acceder a descuentos en cuota inicial de arriendo (según lo indicado en [Plan Comercial](#)) siempre y cuando su segmento de score lo permita.

Tipo cliente	Permanencia	Pago cuotas remanentes equipo actual	Cambio de plan	Cambio de equipo
--------------	-------------	--	-------------------	---------------------

Cliente stock plan no vigente	A partir del 12vo ciclo de facturación emitido del arriendo actual	Debe pagar la totalidad de cuotas remanentes del equipo en arriendo actual	Para realizar cambio equipo en modalidad arriendo debe a cualquier plan de parrilla actual (multimedia, solo datos y solo voz)	Renovación equipo Opción 1 Pagando cuota inicial + 18 cuotas mensuales del nuevo equipo Opción 2 Pagando totalidad del nuevo equipo
	Antes del 12vo ciclo de facturación emitido del arriendo actual	Debe pagar la totalidad de cuotas remanentes del equipo en arriendo actual		
Cliente plan vigente	A partir del 12vo ciclo de facturación emitido del arriendo actual	Debe pagar la totalidad de cuotas remanentes del equipo en arriendo actual	Mantiene planes de parrilla actual (multimedia, solo datos y solo voz)	
	Antes del 12vo ciclo de facturación emitido del arriendo actual	Debe pagar la totalidad de cuotas remanentes del equipo en arriendo actual		
Cliente Sim only	Antigüedad mínima de 6 mes siendo cliente postpago	N/A	Arriendo disponible en todos los planes de la parrilla actual (multimedia, solo datos y solo voz)	

"Clientes podrán realizar el pago en modalidad de arriendo pagando un pie inicial más el monto restante en cuotas iguales cargadas en la boleta (hasta 18). O modalidad de venta en hasta 24 cuotas sin interés con tarjetas de crédito de Banco BCI, 18 cuotas sin interés con tarjeta de crédito de Banco de Chile y hasta 12 cuotas sin interés con Transbank"

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

- Esta solicitud puede ser realizada **por titular de la cuenta, un tercero con poder notarial o representante legal en el caso de empresa**, en todos los casos, mayor de 18 años y con cédula de identidad vigente.
- Siempre **revisar oferta** en el [PLAN COMERCIAL](#), sección "PLAN MÓVIL"
- Para **iPhone No aplica el descuento en la cuota inicial del arriendo del equipo.**
- El **descuento automático en la cuota inicial del nuevo equipo, sólo se aplicará para Android** cuando el equipo sea adquirido en modalidad de **ARRIENDO** y cumpla con las condiciones comerciales en términos de segmentos/score y tipo portabilidad, sin importar la modalidad de compra del equipo antiguo. Por lo tanto, no se generará descuento si el nuevo equipo se adquiere en modalidad de COMPRA, sólo rige plan comercial vigente
- **No se realiza ningún tipo de Ajuste en el procedimiento**, ANDES realiza los descuentos pertinentes en forma automática.
- Si cliente **tiene un plan NO vigente, se debe actualizar** a oferta comercial vigente. Para venta de equipos se deben considerar los precios de los equipos que están publicados en el EXCEL DE TERMINALES. Para mayor información, revisar el archivo "EXCEL DE TERMINALES" en el siguiente link [PLAN COMERCIAL MOVIL](#), sección "Plan Móvil".
- El pedido **una vez enviado no se podrá cancelar** si es de atención inmediata.
- Si el **pedido está programado sólo puede cancelarse hasta un día antes de la fecha ingresada** en el campo "Desde cuándo".
- El procedimiento de "CONVIVENCIA DE ÓRDENES" indica la compatibilidad de este con otros requerimientos. Para revisar el procedimiento de "CONVIVENCIA DE ÓRDENES", pinchar [AQUÍ](#)



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

El procedimiento de Fraude aplica para casos en los que clientes o no clientes VTR desconocen haber contratado servicios fijos o móviles en nuestra empresa.

☐

Falso

☐

Verdadero

ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR



GESTIÓN

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- La devolución de saldo a favor se debe realizar cuando la cuenta tenga un saldo a favor, tras una gestión de **ajuste o acreditación, desconexión anticipada** con cuenta pagada o **doble pago de una boleta**.

- Siempre se debe invitar al cliente que tenga un saldo a favor a que este **quede abonado a su próxima cuenta**. Siempre se debe abonar en la misma cuenta.
- **Ofrecer activación de pago automático** para evitar un doble pago.
- **Si el cliente no tiene cuenta corriente, vista o cuenta Rut se puede gestionar un vale vista electrónico a nombre del titular de la cuenta** (NUNCA A UN TERCERO). Dicho vale vista se puede retirar en cualquier sucursal de BCI
- **NUNCA** entregar datos del cliente a un tercero (Fonos de contacto, dirección, Rut, nombre completo)
- **NUNCA** enviar la boleta a un mail diferente al registrado en la Cuenta del titular
- **Cliente B2B** que solicite devolución de saldo debe solicitarlo mediante poder notarial con los datos del titular/Representante Legal. La cuenta donde se depositará el saldo debe ser la cuenta del titular o empresa.

DEBES SABER

- **No es posible abonar sólo una parte del saldo a favor**, siempre será por el total disponible.
- **No es posible abonar a una boleta impaga en particular**, el abono se realiza al total del saldo de la cuenta y de manera automática
- **La aprobación de la devolución del saldo a favor SIEMPRE debe ser por el total disponible.**
- **Una vez aprobada la devolución del saldo a favor NO es posible reversar esa gestión.**
- **Sólo en 2 casos se podrá hacer la devolución de saldo a un tercero:** titular fallecido y adulto mayor que no tenga cuenta corriente o no desee retirar vale vista.
- Para estos casos excepcionales, **se solicita documentación especial**, la que una vez recepcionada, puedes gestionar la devolución de saldo.
- Cuando recepciones toda la documentación para gestionar la devolución a un tercero y realices las gestiones en el sistema, **debes enviarla al correo Devoluciones_clientes@vtr.cl, con el siguiente asunto:**
 - DEVOLUCIÓN//RUT DE titular//SISTEMA en que se encuentra el cliente titular

- En el cuerpo del correo detallar:
 - RUT Y BANCO DE TITULAR DE LA CUENTA // N° DE CUENTA//TIPO DE CUENTA//MONTO A DEVOLVER//MOTIVO POR EL CUAL EL CLIENTE TIENE ESTA DEVOLUCIÓN.

EXCEPCIÓN	DOCUMENTACIÓN REQUERIDA
Titular fallecido	• Posesión Efectiva o Solicitud de posesión efectiva • Poder simple con la autorización de que el tercero solicitante sea a quien se le realizará la devolución. El poder simple debe tener la copia de la cédula del titular de todos los herederos estipulados en la posesión efectiva
Adulto mayor que no tenga cuenta o no desee retirar vale vista	• Poder simple autorizando a un tercero (pariente directo o cónyuge) a que se haga la devolución en su cuenta. Debe tener la copia de la cédula del titular y del tercero. • Certificado de nacimiento o matrimonio que confirme el parentesco.

INDAGA —

- ¿Cuál es el motivo de la generación de este saldo a favor?
- ¿Corresponde a un doble pago?
- ¿Corresponde a algún ajuste realizado en boletas pagadas anteriormente?
- ¿Prefiere abonarlo a su próxima boleta o prefiere que sea devuelto en efectivo por caja?

VERIFICA PRECONDICIONES

1. Valida en la VISTA 360 de la cuenta Cliente, que los datos, como **DOMICILIO, EMAIL, TELEFONO PRINCIPAL estén actualizados**. En esta misma vista confirmar que quien solicite la atención sea el titular.

2. **Revisa que exista el saldo a favor**. Desde la cuenta de facturación ingresa al perfil de facturación correspondiente.

- Selecciona el número de perfil bajo la columna **NOMBRE** en la sección **PERFIL DE FACTURACIÓN**
- **Es muy importante que consideres que el saldo a devolver debe ser IGUAL O MENOR al SALDO A FAVOR EXISTENTE.**

3. **Diagnosticar el motivo por el cual el cliente quedó con este saldo**. Hay 2 motivos que pueden generar un saldo a favor, estos pueden ser:

a. Doble pago: Corresponde a los casos donde el cliente, por un error involuntario o sistémico, realiza 2 veces o más el pago de su boleta y en caso que ambos pagos sean aprobados por el recaudador o Caja única, se generará el saldo a favor de manera inmediata.

En la pestaña **PAGOS** puedes ver el detalle de los pagos recibidos. En caso que no figure este saldo a favor y cliente insiste que pagó 2 veces su boleta, se debe realizar el procedimiento de Pago no aplicado.

b. Ajuste sobre una boleta pagada: Corresponde cuando se ha realizado un ajuste sobre una boleta ya pagada, esto automáticamente se reflejará en ANDES como un saldo a favor en la cuenta de facturación.

3.1. Pinchar la pestaña **AJUSTE** en el perfil de facturación. Dentro de la sección **HISTORIAL DE AJUSTES** se puede revisar si existen **ajustes realizados anteriormente**.

Perfil de facturación

Estado: ● 1 de más de 1+

Cuenta: T371366-3 Principal: ☐

Nombre: JORGE MANUEL ROMAS S. Tipo de factura:

Cuenta de facturación: 504194764 Soporte de factura: Electrónico

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

Comentarios:

Resumen del saldo

Refrescar

Saldo	\$ 0	Vence ahora	\$-35.000
Ajustes pagos pendientes	\$-35.000	Moneda	CLP
Disputas no resueltas	\$ 0	Total	\$-7.010
Uso sin facturar	\$ 27.990		

Facturas

Refrescar

Número de factura	Periodo de facturación	Importe debido	Fecha de venc.	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de fa	Fecha último pag.	Tipo de documento	URL Facturas	Estado de pago
102174	18/07/2016 - 18/07/2016	\$ 0	07/08/2016	\$ 0	\$-27.990	\$-27.990	17/08/2016	Boleta Electrónica	http://172.17.97.158/9	Pagada
81-385	18/07/2016 - 18/07/2016	\$ 0	07/08/2016	\$-30.000	\$-30.000	\$-30.000	18/07/2016	Boleta Electrónica		Pagada

GESTIÓN

Informar al cliente que el monto de saldo a favor que tiene en sistema puede mantenerlo para ser abonado en su siguiente boleta de forma automática.

CLIENTE ACEPTA ABONAR MONTO EN SIGUIENTE BOLETA

GESTIÓN

Informa que el saldo será descontado en su siguiente boleta.

"Sr(a) XXXX, el saldo a favor que aparece reflejado en nuestro sistema será aplicado y descontado en su próxima boleta."

CLIENTE SOLICITA DEVOLUCIÓN DE DINERO A TRAVÉS DE TRANSFERENCIA/VALE VISTA

PASO 1: APROBACIÓN DE SALDO A FAVOR

Para hacer la devolución de un saldo en Andes, **en primer lugar se debe autorizar dicho saldo**; esto se realiza con el **ingreso de la SOLICITUD DE SERVICIO APROBAR DEVOLUCIÓN**, la cual debes crearla estando **en la cuenta de facturación**.

! La Solicitud de Servicio siempre debe ser ingresada por un Ejecutivo, nunca por Coordinador o Jefe de sucursal.

1. Completar los **Datos de la Solicitud de Servicio:**

TIPO: FACTURACIÓN

ÁREA: APROBAR DEVOLUCIÓN

SUB-ÁREA: SALDO A FAVOR

DESCRIPCIÓN: Registrar las observaciones según el análisis realizado.

2. **Finalizar el ingreso** de la Solicitud, presionando el **botón Guardar**

! Recordar que esta Solicitud y su Aprobación se debe efectuar al momento de la atención, de igual forma ante eventualidades tiene un tiempo máximo de resolución de 24 hrs. Hábiles.

3. **Pincha sobre el N° de SS creada e ingresa los datos requeridos:** Comentarios Adicionales y Saldo y luego **GUARDAR**

En la Casilla SALDO, se debe ingresar:

- El monto que se realizará la devolución, **siempre con un signo NEGATIVO (-)** antes del monto. Como lo muestra la imagen a continuación.
- Además, la Solicitud debe estar en estado **APROBADO**.

4. **Una Vez Guardado** los campos mencionados anteriormente, Andes creará de manera automática **una actividad para el puesto Superior** (Jefatura), quien tiene la facultad de aprobar dicha devolución.

La Jefatura deberá atender la solicitud completando los campos:

MOTIVO: Registrar porqué se genera la devolución

CÓDIGO DE CIERRE: APROBADA

ESTADO: FINALIZADA

5. Hacer clic en el botón **GUARDAR** para finalizar. Recuerda continuar con el ingreso de DEVOLUCIÓN POR TRANSFERENCIA.

PASO 2: GESTIÓN DE DEVOLUCIÓN POR TRANSFERENCIA

Luego de tener aprobada la devolución, **DEBES INGRESAR UNA SEGUNDA SOLICITUD DE SERVICIO**, para hacer efectiva la devolución por transferencia, ingresar desde la **cuenta de cliente**.

1. Completar los **Datos de la Solicitud de Servicio:**

TIPO: GESTIÓN

ÁREA: GESTIÓN COMERCIAL

SUB-ÁREA: DEVOLUCIÓN

DESCRIPCIÓN: BANCO (DE TITULAR DE SERVICIOS) // N° DE CUENTA//TIPO DE CUENTA//MONTOS DEVOLUCIÓN//MOTIVO POR EL CUAL EL CLIENTE TIENE ESTA DEVOLUCIÓN

- **DEBES REGISTRAR CORRECTAMENTE LOS DATOS DE DEVOLUCIÓN DEL CLIENTE.**
- **SIEMPRE CONFIRMA LOS DATOS CON EL CLIENTE ANTES DE GUARDAR LA SOLICITUD DE SERVICIO**

Finalizar el ingreso de la Solicitud presionando el botón **GUARDAR**

INFORMA —

Informa que el tiempo de devolución puede tardar hasta 15 días hábiles.

DEVOLUCIÓN POR VALE VISTA:

CALL CENTER Y SUCURSALES:

"Sr(a) XXXX, hemos ingresado la solicitud para que se realice la devolución de dinero a través de la emisión de un vale vista. Este proceso puede tardar hasta 15 días hábiles. Pasado este tiempo, usted se puede acercar a cualquier sucursal de Banco BCI para retirarlo."

NO VOZ:

"XXXX, hemos ingresado la solicitud para que se realice la devolución de dinero a través de la emisión de un vale vista. Este proceso puede tardar hasta 15 días hábiles. Pasado este tiempo, puedes acercarte a cualquier sucursal de Banco BCI para retirarlo."

DEVOLUCIÓN POR TRANSFERENCIA:

CALL CENTER Y SUCURSALES:

"Sr(a) XXXX, hemos ingresado la solicitud para que se realice la devolución de dinero a través de transferencia. Este proceso puede tardar hasta 15 días hábiles. Lo invito a estar revisando el estado de su pago en la página de su banco."

NO VOZ:

"XXXX, hemos ingresado la solicitud para que se realice la devolución de dinero a través de transferencia. Este proceso puede tardar hasta 15 días hábiles. Te invito a estar revisando el estado de tu pago en la página de tu banco."



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTES INTERNET 7 PASOS



ALCANCE

**POLÍTICAS DE
ATENCIÓN**

VERIFICA

ANALIZA

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

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	VERIFICA	ANALIZA
• 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 • 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. FALLA MASIVA/SIX. • Clientes con módem Sagemcom fast 3890, deben realizar revisiones hasta paso 6. Velocidad. Si no logra resolver inconveniente, se debe ingresar visita técnica. • Clientes B2B no tienen costo de visita técnica, si preguntan por costo, informa: <i>Sr(x) XXX, le informo que su visita técnica NO tiene costo. El servicio técnico cubre daños a los equipos y cableado interno.</i>			

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	VERIFICA	ANALIZA
• Cuál es la dirección donde está instalado el servicio. • Cuál es el plan contratado por el cliente. • Confirma Números de contacto y mail del titular			

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	VERIFICA	ANALIZA

Revisar si el cliente nos ha contactado y/o ha tenido una visita técnica por motivo Internet en los últimos 7 días:

1. 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”
2. 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.
3. Si el cliente **registra contactos y/o visitas técnicas de internet en los últimos 7 días**, debe ser atendido como un **caso reiterado**. Revisa el apartado de “Reiterados” en CLAVE para su atención.

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.

Explicar cómo se abordará la atención a través del siguiente script:

Sr(a) XXX, revisaremos su servicio de internet completo a través de distintos pasos que nos permiten identificar dónde está el inconveniente que le afecta. Dependiendo de la causa encontrada, la solución que aplicaremos será en línea, y en otros casos deberemos comprometer una visita técnica. Este procedimiento va desde lo más general a lo más particular y le iré comentando cada una de las revisiones que haré.

Actividades				
Fecha Inicio	Tipo	Estado	Razón	Detalle Razón
18/03/2021 21:05:40	Llamada Entrante	Finalizada	Internet	Capacitación
04/09/2018 00:38:44	Llamada - Saliente	Finalizada	Internet	Agendamiento
04/09/2018 00:30:42	Terreno	Cancelada		
04/09/2018 00:30:15	SMS - Saliente	Pendiente	Outbound	SMS - Saliente
04/09/2018 00:30:01	Resolución	Finalizada		

Solicitudes de servicio				
Estado	Fecha de creación	Tipo	Área	Subárea
Cerrada	18/03/2021 21:...	Facturación	Inconsistencia Facturación	No reconoce valor plan
Cerrada	07/03/2021 01:...	Internet	Reparación Técnica	Cambio Equipo Incompat
Cancelada	02/06/2020 23:...	Internet	Reparación Técnica	Servicio Degradado
Cancelada	14/02/2020 15:...	Internet	Reparación Técnica	Sin conectividad
Cancelada	04/09/2018 00:...	Todos	Reparación Técnica	Sin señal

PASO 1

REVISIONES BÁSICAS

Realizar paso 1 completo

Explicar el estado del servicio:

Sr(a) XXX, primero revisaremos el estado comercial de su servicio, para asegurar que éste esté activo y así podamos entregarle soporte.

- 1.Revisar el estado comercial del servicio en Andes. Para entregar soporte, debe estar activo (con o sin deuda)
2. Verifica que el estado de los servicios del cliente esté activo.
3. Seleccionar la cuenta de Servicio correspondiente a la dirección del cliente.

4. En la sección "Productos Instalados" verificar el estado del servicio
5. Si el servicio está suspendido quiere decir que está cortado por mora o de forma voluntaria a solicitud del cliente. Ante estos casos se debe informar:

Corte por mora: Indicar que una vez que el servicio esté activo, de presentar aún inconvenientes, nos contacte para revisar. Al estar en sucursal, se puede ofrecer realizar el pago de inmediato (sin embargo, la activación del servicio no sería inmediata)

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

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

SERVICIO ESTÁ ACTIVO

1. Seleccionar cuenta de facturación asociada al servicio y domicilio.
2. Ir a "Alertas de crédito"
3. Identificar si pasó por el proceso de cobranza dentro de las últimas 72 horas.
 - a) Si no pasó por un proceso de cobranza dentro de las últimas 72 horas, continuar con las revisiones del paso 2.
 - b) Si **pasó por un proceso de cobranza** dentro de las últimas 72 horas:
 - Solicitar al cliente hacer reset eléctrico (desconectar y volver a conectar el cablemodem 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."
 - Validar con cliente si el inconveniente fue resuelto.
 - Si el inconveniente **NO fue resuelto**, continuar con las revisiones del paso 2. FALLA MASIVA.
 - Si el inconveniente **fue resuelto, finaliza la atención.**

PASO 2

FALLA MASIVA/SIX

Revisar si el servicio está siendo afectado por una Falla Masiva en BEC

1- Ingresar a **BEC a través del botón de Andes**

2- Revisar en BEC el Semáforo **"Dificultad de Servicio Detectada"**.

- Si está en color VERDE, continúa con el paso 3 ESTADO DE CABLE MÓDEM.
- Si está en color ROJO o Amarillo, hacer doble clic sobre él para obtener más información e indicar al cliente.

FEN

- Revisar información de la columna **"Problema"**.
- Si muestra comuna de cliente con afectación de servicios corresponde a Falla Masiva (FEN).
- Si muestra **ESCALADO-RED** corresponde a trabajos realizados en el sector del cliente para mejorar los niveles del servicio.

FALLA MASIVA

ESCALADO - RED

SIX

- Si no es posible revisar la hora de solución de la FEN en BEC, puedes hacerlo en www.vtr.com/seguimiento ingresando el rut del cliente y luego clic en "Ver estado":

INFORMA

"Sr(a) XXX, Actualmente existen inconvenientes en el funcionamiento de los servicios en su sector. Nuestro equipo ya se encuentra trabajando para solucionar esta dificultad hoy/el día XX a las XX:XX hrs. Una vez solucionado este inconveniente, si continúa presentando dificultades, le pido por favor nos contacte".

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

"Sr(a) XXX, Actualmente existen inconvenientes en el funcionamiento de los servicios en su sector. Nuestro equipo ya se encuentra trabajando para solucionar esta dificultad lo antes posible. Una vez solucionado este inconveniente, si continúa presentando dificultades, le pido por favor nos contacte".

ID_FEN	PROBLEMA	FECHA_DECLARACION_PROBLEMA	FECHA_POSSIBLE_SOLUCION	SUBSISTEMA	SERVICIO
1628775	Condex_LCOR_XX_TANGO_001_004_TELEVISION	10/07/2019 20:51:00	11/07/2019 00:51:00	Amplificador BT	Ti+Tel+Int

Estado del servicio

Revisa en qué condición se encuentra

RUT Cliente

Ej. 12.345.678-9

Ver estado

FALLA MASIVA

ESCALADO - RED

SIX

En esta modalidad el cliente percibirá algún corte o intermitencia en su servicio. Revisar la hora de inicio y término de los trabajos

INFORMA

"Sr(a) XXX, estamos realizando mantenciones en su sector, lo que podría provocar intermitencia en sus servicios. La hora de término de los trabajos es XX:XX hrs. Le pedimos disculpas por las molestias que esta situación le pueda generar.

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

CLIENTE CON MÁS DE 48 HORAS DE TRABAJOS “Escalado a redes”

Si cliente se contacta y han pasado más de 48 horas desde la fecha de inicio del trabajo, debes escalar caso al correo: coordinadorescalcenter@clarovtr.cl

FORMATO DE CORREO:

ASUNTO: Cliente lleva afectado por un problema de redes agrupado más de 48 Horas

CONTENIDO: ID_FEN: Incorporar el número de ID de FEN

PROBLEMA: Incorporar el problema

FECHA_PROBLEMA: Incorporar la fecha del problema

INFORMA

“Sr(a) XXXX, su caso ha sido escalado a un área especialista, quienes resolverán el inconveniente en un plazo máximo de 24 horas.”

REGISTRA

Atención técnica->Internet->Intermitencia Internet

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

Masivos

FEN	PROBLEMA	FECHA_PROBLEMA	FECHA_POSIBLE_SOLUCION	SUBSISTEMA	SERVICIOS
ID_FEN					
263	ESCALADO-RED (SMGL 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

Cerrar

FALLA MASIVA

ESCALADO - RED

SIX

1. Revisar hora de inicio y término de los trabajos para informar.

Semáforo en ROJO:

Trabajo programado en ejecución. **El impacto será “Con pérdida”**. En esta modalidad el cliente percibirá corte en sus servicios, informar horario de trabajos.

INFORMA

“Sr(a) XXX, estamos realizando mantenciones en su sector, lo que podría provocar intermitencia y/o pérdida en sus servicios. La hora de término de los trabajos es XX:XX hrs. Le pedimos disculpas por las molestias que esta situación le pueda generar.”

Semáforo en AMARILLO:

Trabajo programado para las próximas horas. El impacto podría ser “Sin pérdida”. Sin embargo, en esta modalidad el cliente puede percibir algún tipo de degradación de su servicio, informar horario de trabajos.

INFORMA

“Sr(a) XXX, hemos detectado inconvenientes en su servicio asociados a la red del sector. Por ello, hemos programado trabajos para el día XXX entre las XX:XX y XX:XX hrs. Le pedimos disculpas por las molestias que esta situación le pueda generar.”

Masivos												
FEN												
Sin Información												
No Existen registros en la Base de Datos												
SEX												
Buscar:												
Num SDX	Impacto	Fec/Hr de Ini	Fec/Hr de Fin	Zona	Ciudad	Localidad	Nodo- Cudad	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	Santiago	Quinta Normal	010-003	Marco Jose Mejias Marin	Tv+Tel+Int	150	Trazal1 - Hugo Catalan Osorio	Andres
Mostrando 1 a 1 de 1 registros												
<< Anterior 1 Siguiente >>												

PASO 3

ESTADO DE CABLE MÓDEM

Explicar la revisión sobre el estado del cablemodem:

Sr(a) XXX, ya descartamos que no hayan trabajos o eventos en su sector, por lo tanto ahora revisaremos el estado del equipo módem instalado en su domicilio.

Realizar paso 3 completo.

1. Revisar el estado del cablemodem en BEC -> En la sección "Pasos Internet"

Una vez hecha la revisión, se debe hacer click sobre el botón **"enviar"** correspondiente a este paso.

2. CABLE MODEM OFFLINE

Preguntar al cliente si es posible comunicarse con alguien en el domicilio con quien se puedan hacer revisiones y algunas pruebas.

- **Si el cliente NO puede o no quiere comunicarse con nadie**, se debe indicar que nos contacte cuando esté en su casa y tenga tiempo (aprox 20 min) para hacer revisiones y pruebas: Sr(a) XXX, es vital poder hacer algunas revisiones con alguien en el domicilio. Le pido por favor que nos llame cuando esté usted y disponga de al menos 20 minutos para hacer una revisión completa de su servicio.
- **Si el cliente SÍ puede comunicarse con alguien**, pedir que revise que los cables estén correctamente conectados hacia el cablemódem y hacia la electricidad, hacer pruebas probando con enchufes distintos (Si está conectado en una "zapatilla", verificar que este encendida (O enchufada).

Verificar en BEC el modelo de Cable modem del cliente ya que en los casos de equipos NextGen y Compal, se puede revisar además, que el switch trasero on-off esté encendido (on):

Una vez hecha esta revisión, se debe presionar el botón "enviar"

- Equipo NextGen (Puede aparecer con los códigos TG2492LG, TG2492L2 o TG2482a)

Si las conexiones son correctas y el estado del Cablemodem sigue siendo Offline, se debe continuar las revisiones:

- No corresponde realizar reset sistémico a cablemodem que está OFFline

Pedir al cliente hacer un reset eléctrico, esto es: desconectar y volver a conectar el cablemodem de la energía eléctrica. El tiempo máximo de respuesta a esperar el cambio de estado de cablemodem es 5 minutos.

- Si el estado del cablemodem sigue siendo Offline post reset eléctrico, se debe ingresar una Solicitud de Servicio de Reparación a terreno del tipo "Modem no enciende"

3. INGRESO SOLICITUD DE SERVICIO MODEM NO ENCIENDE

IMPORTANTE: Cablemodem offline no corresponde Reset Sistemico

1. Ingresar Solicitud de Servicio de reparación: Cablemodem Offline

Recuerda: Incluir siempre en la observación: "CM Offline post reset eléctrico"

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"

3- Informar

"Sr(a) XXX, su visita se realizará el día XX entre las XX y XX hrs.

Le recordamos que durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos.

Le informo también que puede revisar su agendamiento en la Sucursal Virtual de vtr.com iniciando sesión con sus datos"

Si el cliente consulta si la visita tiene costo, informar:

Sin Asistencia VTR:

Le 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.

Con Asistencia VTR:

Le informo que su visita técnica NO tiene costo ya que ud tiene contratado el servicio de Asistencia VTR el cual cubre daños a los equipos y cableado interno.

4. CABLE MODEM ONLINE

a) En la sección "**PortalC4**" pinchar el botón "**Detalle Portal C4**"

b) 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**

c) Si el resultado **es IP NULL**, se debe realizar un **Reset/Refresh al Cable Modem**.

- Para ello, posicionarse sobre el equipo asociado al servicio TELEFONÍA FIJA y pinchar el botón **RESET/REFRESH**.

d) Una vez **realizado el reset**, se debe indicar al cliente que dentro de **5 minutos su inconveniente se solucionará**:

INFORMA

Sr(a) XXX, hemos realizado un reinicio de su servicio lo que debería solucionar su inconveniente dentro de 5 minutos. Le pido disculpas por las molestias que esto le haya ocasionado.

SI RESET RESULTA FALLIDO

La actividad mostrará un mensaje en el campo Comentarios

Se debe realizar un RESET ingresando al CM del cliente.

1. Volver a BEC, pinchar el botón "Activar" en el concepto "Activar Administración WiFi"
2. Pinchar sobre la IP del concepto en verde
3. Ingresar con nombre de usuario "technician", contraseña "12345Vtr" y luego "Aplicar"
4. Seleccionar opción Utilidades (1) y luego Reiniciar Dispositivo (2)
5. Seleccionar opción reiniciar

PASO 5

ESTADO DEL DOMICILIO

Revisar en BEC el estado del semáforo "Estado del Domicilio" en la sección "7 Pasos Internet".

Explicar la revisión sobre el estado de la instalación en el domicilio

Sr(a) XXX, ahora pasaremos a revisar alertas a nivel de su domicilio. Si hubiesen, será necesario enviar un técnico a su domicilio.

Realizar paso 5 completo

- Luego de hacer la revisión del semáforo, hacer clic sobre el botón "**enviar**"

1- Si el color del **semáforo es ROJO**, se debe ingresar una **Solicitud de Servicio de Reparación** del tipo "**Niveles Fuera de Rango**" Incluir siempre en la observación: "Revisión hasta paso 5: Estado de domicilio"

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"

3- Informar

"Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs

Le recordamos que durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos.

Le informo también que puede revisar su agendamiento en la Sucursal Virtual de vtr.com iniciando sesión con sus datos"

Si el cliente consulta si la visita tiene costo, informar:

Sin Asistencia VTR:

Le 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.

Con Asistencia VTR:

Le informo que su visita técnica NO tiene costo ya que ud tiene contratado el servicio de Asistencia VTR el cual cubre daños a los equipos y cableado interno.

REGISTRA

Atención técnica -> Internet -> Sin internet

Observación: Nombre del cliente + Motivo de la llamada + Información revisada/informada por cada paso + Plazos

- Si el botón "Estado de Domicilio" está en verde continuar con las revisiones



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 19 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N.º 19!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR