

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 07 - Digital

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises CLAVE.

DESDE EL 05 AL 18 DE MAYO



APLICACIONES DE STREAMING



INCONVENIENTES TELEFONÍA FIJA - RED HFC



ACTIVIDAD



SUCURSAL VIRTUAL



INCONVENIENTE CON LLAMADAS TELEFONÍA FIJA - RED FTTH



— DESAFÍO TERMINADO

APLICACIONES DE STREAMING



PROCEDIMIENTO

El siguiente procedimiento te ayudará a abordar casos de clientes que consulten o tengan inconvenientes a la hora de utilizar las aplicaciones de streaming que tiene el cliente dentro de su plan.

Aplica para clientes persona con servicio fijo y Móvil.

Consideraciones necesarias para las aplicaciones de streaming

Dispositivos donde el cliente puede visualizar las aplicaciones de streaming	<u>Dbox Smart</u> -> descargando la app
	WEB -> Desde la pagina web de cada aplicación
	Móvil -> descargando la aplicación en su dispositivo móvil.
Credenciales creadas para poder ingresar a las aplicaciones de streaming	<u>Sucursal Virtual</u>
	En aplicación que desea utilizar
	Google ->
Plan compatible con las Apps de streaming	<u>Validador de Rut para Aplicaciones contratadas</u>
	<u>Plan Comercial</u>

PRIMERA LINEA

REVISIÓN	SI	NO
El cliente tiene la oferta correcta en ANDES?	Continuar	Informar al cliente que necesita realizar un

		cambio de plan para obtener las aplicaciones.
¿Contrató el servicio, actualizó su plan o fue instalado dentro de los 15 mins?	Superó los 15 mins? : Continuar	Menos de 15 mins: Informar al cliente que podrá acceder a las aplicaciones 15 mins después de la instalación o cambio de plan.
¿El estado del servicio es ACTIVO?	Continuar	Informar que no se puede entregar soporte con el servicio suspendido
¿El cliente tiene credenciales para la Sucursal Virtual?	Continuar	Revisar el procedimiento CREACIÓN – RECUPERACIÓN CREDENCIALES SUCURSAL VIRTUAL para activarlas.
¿El cliente puede ingresar a la Sucursal Virtual?	Solicita al cliente ingresar a una aplicación de streaming diferente. Si Aún no puede ingresar, consulta cuál es la aplicación streaming a la que no puede ingresar	Continuar

¿El cliente tiene la suscripción a VTR correcta?	Explica que debes transferir a un equipo especialista para revisar el caso	Indicar pasos de Login según la aplicación
¿Puede reproducir otro contenido de streaming?	Explica que el inconveniente se debe a un inconveniente que presenta la aplicación en ese momento. Explica al cliente que puede revisar este inconveniente en el centro de ayuda de esa aplicación en particular o bien esperar unos minutos y volver a intentarlo.	Continuar
¿El proveedor de internet es VTR?	Verifica si tiene acceso a cualquier contenido de internet (una página web, otra app de streaming)	Indica que debe verlo con esa compañía en particular
¿Tiene una cuenta Gmail creada?	Verifica con el cliente los pasos correctos de acuerdo al acordeón de ¿CÓMO DESCARGAR Y/O	• No sabe/No recuerda: Indicar que debe recuperar o crear cuenta para acceder a las

	ACTUALIZAR UNA APLICACIÓN DESDE EL DBOX SMART?, con el fin de guiar su asociación.	aplicaciones. Sugiere revisar el centro de ayuda de google • No sabe cómo hacerlo: Indica al cliente que enviarás un técnico al domicilio para ayudarlo con la configuración
¿Cliente desconoce Contenidos Reproducidos o Perfiles Creados?	Indicar al cliente que para prevenir que otros posibles usuarios puedan ingresar a su cuenta, debe cambiar la contraseña de su sucursal virtual. Apoyarse en la publicación Sucursal Virtual Informar que de todas maneras será transferido a un equipo especialista para revisar el caso en particular.	Si el cliente continua con inconvenientes con el ingreso o creación de cuentas debes transferir a la plataforma de streaming ANEXO 4059

IMPORTANTE: Para canales NO VOZ, envía el siguiente link según la aplicación a la que se quiere loguear el cliente. Puedes apoyarte con el siguiente script: *"XXX apóyate en el siguiente video tutorial para loguearte en la aplicación XXX . Si te quedan dudas, por favor coméntame"*

LINKS

APP STREAMING	LINK VIDEO
DISNEY+	https://www.youtube.com/watch?v=WjshSq5FgPY&t=6s
MAX	https://www.youtube.com/watch?v=-co_Nx8pTpk
PRIME VIDEO	https://www.youtube.com/watch?v=XRxfOpKjG7Q
UNIVERSAL+	https://www.youtube.com/watch?v=B_VlqkgOYk
MEGA GO	https://www.youtube.com/watch?v=Erme0HKVHv8
RIIVI	https://www.youtube.com/watch?v=FEtMFm1jpA
ATRESPLAYER	https://www.youtube.com/watch?v=Zf1n1DcLZLs

EDYE	https://www.youtube.com/watch?v=utN19LP4Q1M
CINDIE	https://www.youtube.com/watch?v=aMlFRAtDEuE

PLATAFORMAS DE STREAMING

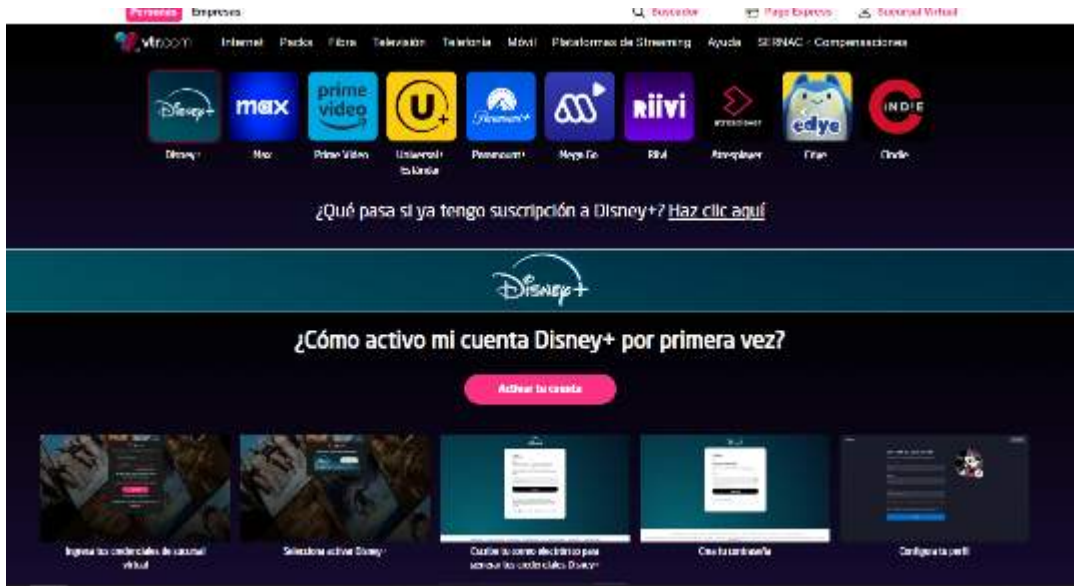


Cantidad de pantallas en simultaneo			4
Páginas de apoyo	Link	Script	
ACTIVACIÓN DE APP	https://vtr.com/disneyplus (opens in a new tab)	"Para generar la activación de esta aplicación, debe dirigirse a https://vtr.com/disneyplus (opens in a new tab), y, una vez	

		registrado, estará listo para comenzar a disfrutar del mejor contenido."
CHAT SOPORTE DISNEY PARA RECUPERACIÓN DE DATOS	Chat de ayuda(opens in a new tab)	Sr (a) xxxxxx, entendemos el inconveniente informado, usted debe dirigirse al centro de ayuda de Disney+ con la finalidad de corregir la situación de activación, lamentamos los inconvenientes que esto, le pueda causar"

CUENTA YA CREADA CON PAGO PARTICULAR

PASO 1



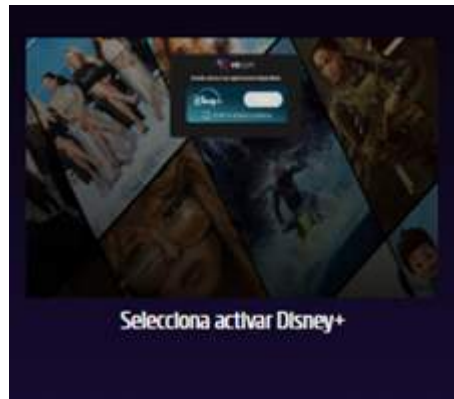
Ingresa a vtr.com/streaming y haz clic en la página de Disney+. Luego haz clic en activar cuenta. \n\nNota: Informa al cliente que también puede ingresar a vtr.com/tv.

PASO 2

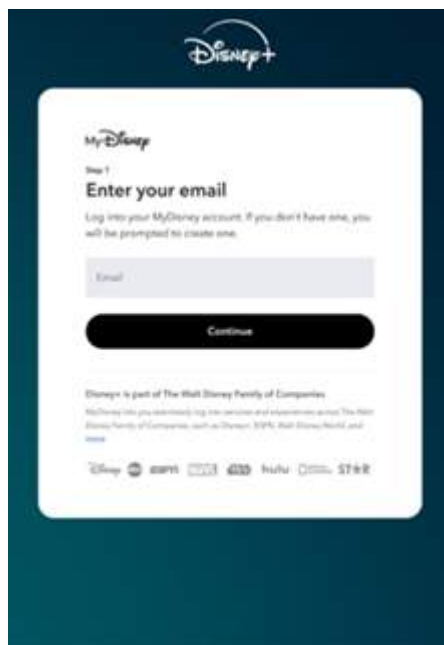


Ingresa tus credenciales de sucursal
virtual

PASO 3

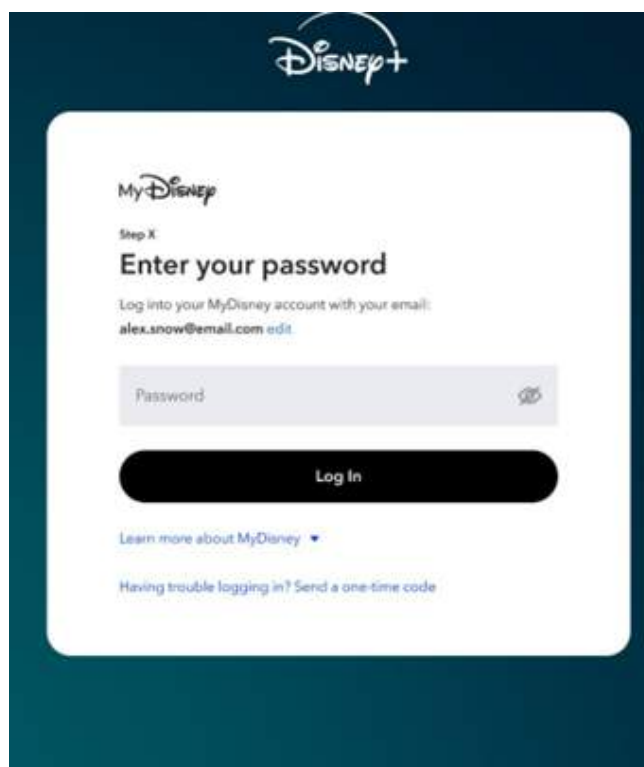


PASO 4



Ingresa el correo electrónico con el que tienes asociado tu cuenta original de Disney+

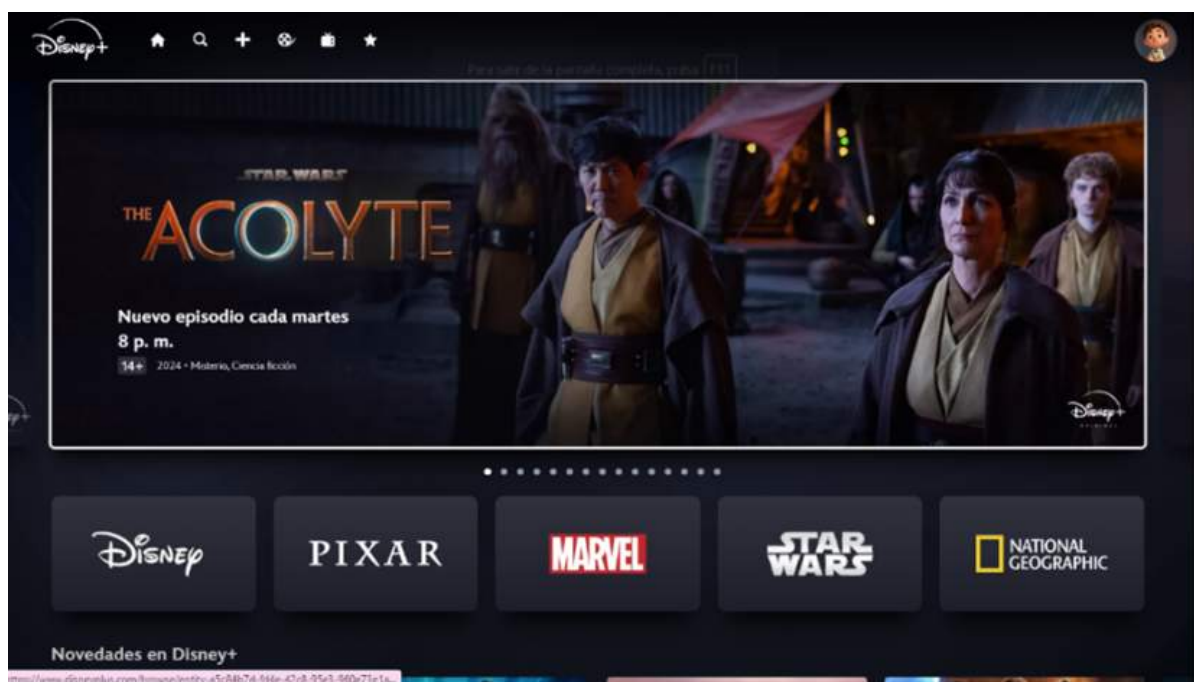
PASO 5



The screenshot shows the Disney+ login interface. At the top is the Disney+ logo. Below it is the My Disney logo. The text "Step X" is followed by the heading "Enter your password". Below this, it says "Log into your My Disney account with your email:" followed by the email address "alex.snow@email.com" and a link to "edit". There is a password input field with the placeholder text "Password" and a visibility icon. Below the input field is a black "Log In" button. At the bottom, there are two links: "Learn more about My Disney" and "Having trouble logging in? Send a one-time code".

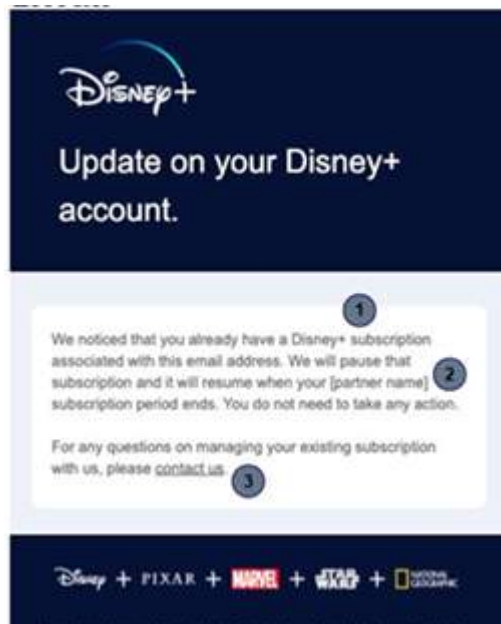
Ingresa la clave que tienes asociada a tu cuenta original de Disney+

PASO 6



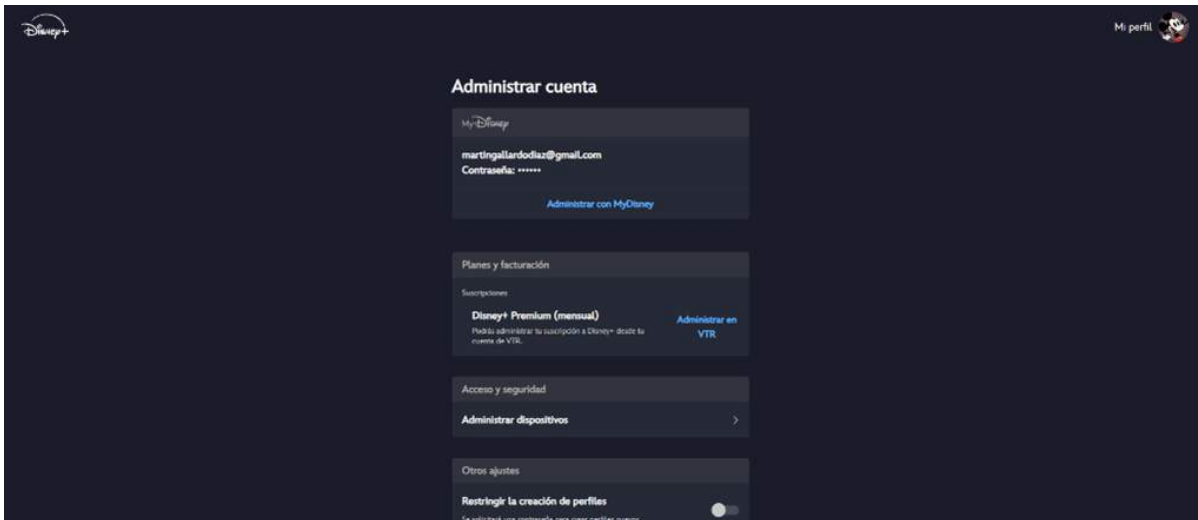
¡Listo! Ya podrás disfrutar del mejor contenido de Disney+ y tu cuenta quedará vinculada a VTR.

PASO 7



Si el cliente pagaba por Disney+ de manera particular (es decir, no asociado a proveedor)\n\nRecuérdale que, recibirá un correo por parte de Disney+, hasta 36 horas después en donde se informará sobre la pausa de su cobro. Es decir, Disney+ se encarga de reconocer la cuenta, dar de baja el cobro y reconocer que ahora es sin costo adicional por el beneficio VTR. El mail se ve similar a este.

PASO 8

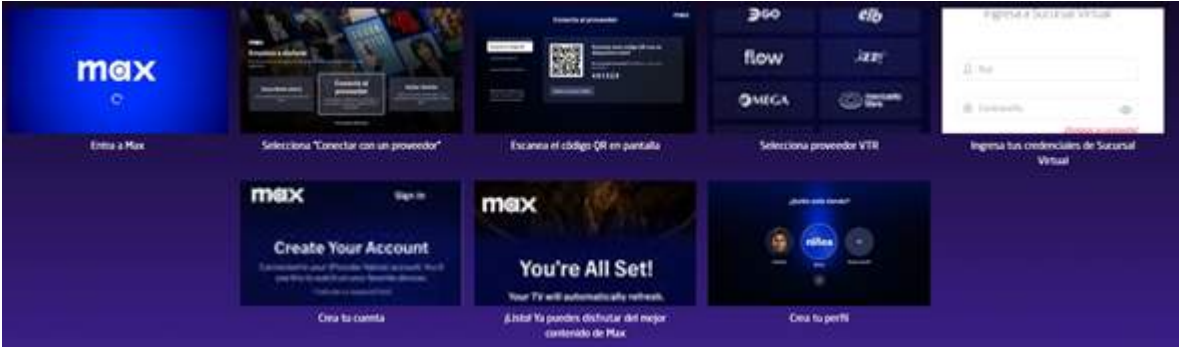


Una vez que el cliente ya tenga su suscripción con VTR activa, dentro de los ajustes, se verá de la siguiente manera (ver imagen). Dice “administrar con VTR”, lo cual dirige a la sucursal virtual.



Cantidad de pantallas en simultaneo		3
Páginas de apoyo	Link	Script
LINK PARA ACCEDER A CONTENIDO DE MAX	https://play.max.com	“Sr(a) XXXX para acceder a todo el contenido que usted tiene disponible en MAX debe dirigirse a la pagina play.max.com e ingresar con sus credenciales de Sucursal Virtual”
CENTRO DE AYUDA MAX PARA RECUPERACIÓN DE CUENTAS O PERFILES DE USUARIO OLVIDADOS	https://help.max.com/cl/Home/Index	“Sr (a) xxxxxx, entendemos el inconveniente informado, usted debe dirigirse al centro de ayuda de MAX con la finalidad de solicitar las actualizaciones de su email y/o perfiles, lamentamos los

		inconvenientes que esto, le pueda causar
--	--	--

PASO 1	PASO 2	PASO 3
Desde tu DBOX 		

PASO 1	PASO 2	PASO 3
Desde la WEB		



PASO 1

PASO 2

PASO 3

Desde la APP





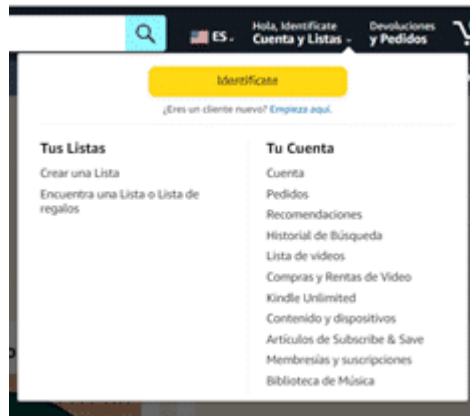
**CLIENTE TIENE CUENTA EN AMAZON, PERO NO ESTÁ
SUSCRITO PRIME VIDEO**

PASO 1



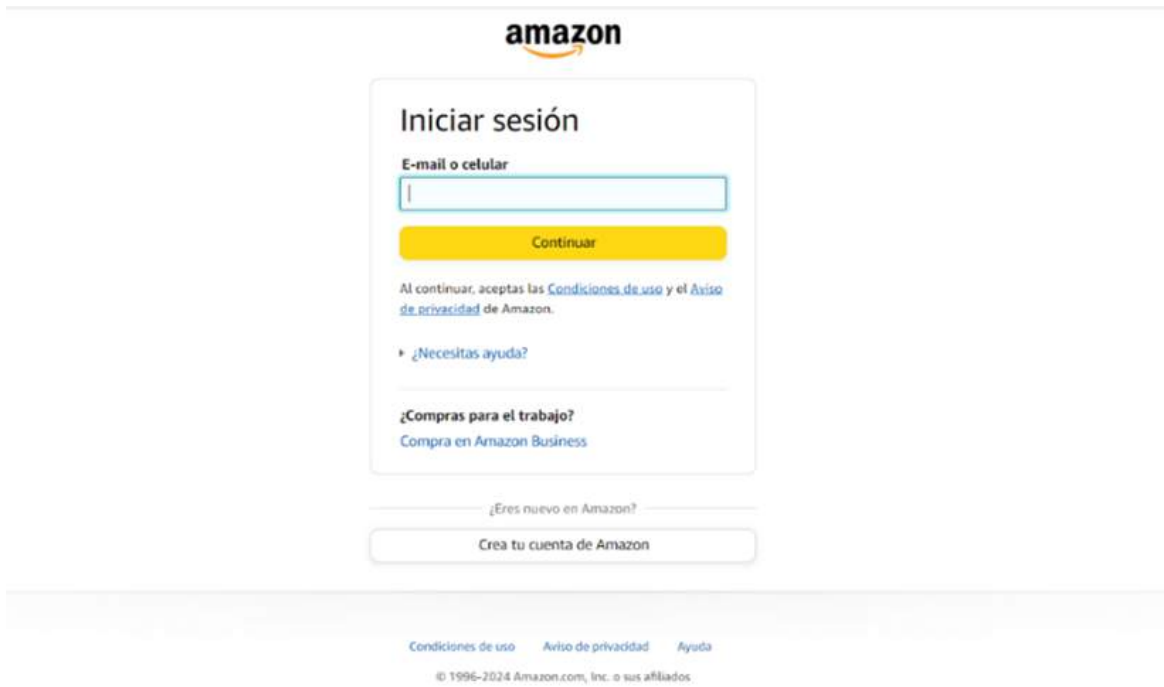
Dirígete a amazon.com (<https://www.amazon.com/>)

PASO 2



Haz clic en “identifícate” ubicada en el menú principal

PASO 3



The image shows the Amazon login page. At the top is the Amazon logo. Below it is a white box with the title "Iniciar sesión". Inside this box, there is a label "E-mail o celular" above a text input field. Below the input field is a yellow button labeled "Continuar". Under the button, there is a line of text: "Al continuar, aceptas las [Condiciones de uso](#) y el [Aviso de privacidad](#) de Amazon." Below this is a link: "► ¿Necesitas ayuda?". Further down is another section titled "¿Compras para el trabajo?" with the text "Compra en Amazon Business" below it. Below the white box is a horizontal line, followed by the text "¿Eres nuevo en Amazon?" and a button labeled "Crea tu cuenta de Amazon". At the bottom of the page, there are links for "Condiciones de uso", "Aviso de privacidad", and "Ayuda", followed by the copyright notice "© 1996–2024 Amazon.com, Inc. o sus afiliados".

amazon

Iniciar sesión

E-mail o celular

Continuar

Al continuar, aceptas las [Condiciones de uso](#) y el [Aviso de privacidad](#) de Amazon.

► [¿Necesitas ayuda?](#)

¿Compras para el trabajo?
Compra en Amazon Business

¿Eres nuevo en Amazon?

Crea tu cuenta de Amazon

[Condiciones de uso](#) [Aviso de privacidad](#) [Ayuda](#)

© 1996–2024 Amazon.com, Inc. o sus afiliados

Inicia sesión con correo electrónico asociado a la cuenta o número de teléfono asociado a la cuenta Amazon

PASO 4



Iniciar sesión

+56957095104 [Cambiar](#)

Contraseña [¿Olvidaste tu contraseña?](#)

[Iniciar sesión](#)

☐ Recuérdame. [Detalles](#)

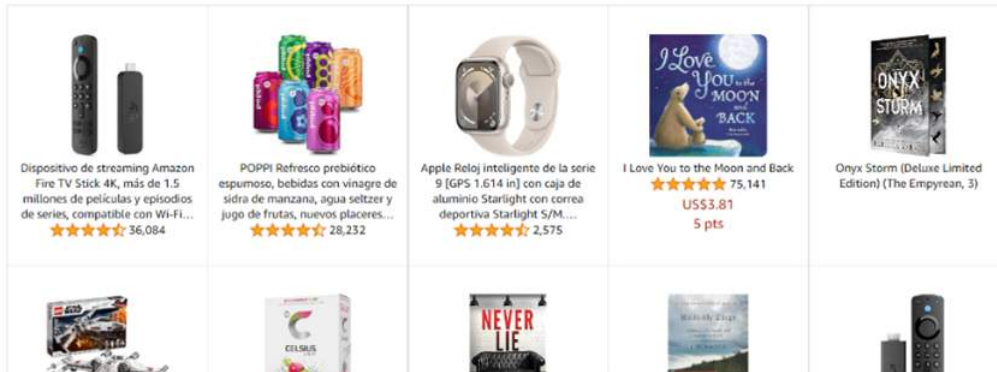
[Iniciar sesión con un código](#)

Ingresa la clave asociada al email o código al número celular nImportante: En caso de que haya olvidado su contraseña, el cliente debe seguir el flujo haciendo clic en ¿olvidaste tu contraseña? Y recuperarla, siguiendo el flujo de Amazon de recuperación de contraseña por mail o teléfono. Luego de que haya recuperado su contraseña, sigue al paso 5.

PASO 5

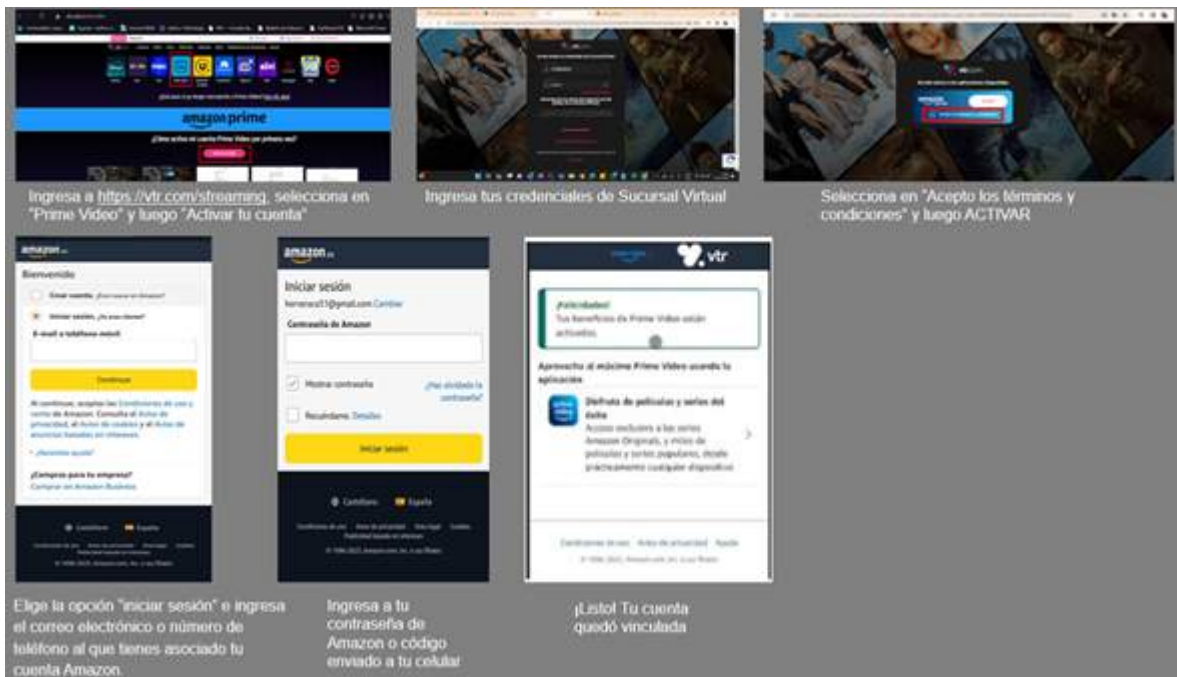


La mejor selección para ti



Verifica que estés dentro. Tu nombre aparecerá en el menú principal. Ahora debes activar la cuenta

PASO 6



Desde Dbox: Debes decirle al cliente que pese a querer reproducir contenido en el televisor, debe hacer la primera autenticación desde su celular (o web si lo prefiere) y luego ingresar su cuenta en la TV.

Entonces, si elige Mobile, debe ingresar a vtr.com/primevideo y hacer clic en activar cuenta. Importante: A través del dbox Smart dirígete a apps y juegos, prime video. Si no la tienes, búscala en google play store y descárgala.

PASO 7

Desde Movil:

IMPORTANTE: Una vez que esta autenticado, menciona al cliente que debe iniciar sesión en Prime Video con sus credenciales creadas (en caso de que se haya creado la cuenta por 1era vez) o credenciales ingresadas (si ya tenía cuenta Amazon).

Indica que luego de esta primera activación, ya puedes ingresar con tu cuenta Amazon a prime video también desde tu computador y dbox Smart u otro Smart TV.

PASO 8

Desde WEB: En caso de que el cliente haya olvidado su contraseña de Amazon, debes dirigirlo a <https://www.amazon.com>, para su recuperación. Luego de esta primera activación, ya puedes ingresar con tu cuenta Amazon a prime video también desde la aplicación Mobile, dbox Smart u otro Smart tv.



Cantidad de pantallas en simultaneo

5

[Ir a creación de cuenta](#)



Cantidad de pantallas en simultaneo	5
-------------------------------------	---

[Ir a creación de cuenta](#)



Cantidad de pantallas en simultaneo	DISPONIBILIDAD DE DISPOSITIVOS
3	SOLO WEB Y DBOX SMAR (NO SE PUEDE USAR

EN IOS)

VINCULAR CON CUENTA DE VTR

PASO 1

PASO 2



1.- Ingresas ATRESPlayer, selecciona TU CUENTA.



2.- Visión de la CUENTA y detalles.



3.- Selecciona SUSCRIPCION Y PAQUETES.



4.-en la misma sección más abajo aparece la opción **O ACCEDER CON TU OPERADOR**, seleccionas y le das aceptar.



5.- Seleccionas VTR



6.- Accede a SUCURSAL VIRTUAL de VTR e ingresas credenciales.

PASO 1

PASO 2



7.- Bienvenido a ATRESPLAYER Premium, cuenta asociada a VTR



8.- Ya puedes reproducir contenido sin costo.



CORREO ELECTRONICO, confirmando vinculación.



Cantidad de pantallas en simultaneo	DISPONIBILIDAD DE DISPOSITIVOS
5	SOLO WEB Y DBOX SMAR (NO SE PUEDE USAR EN IOS)

[Ir a creación de cuenta](#)



Cantidad de pantallas en simultaneo

3

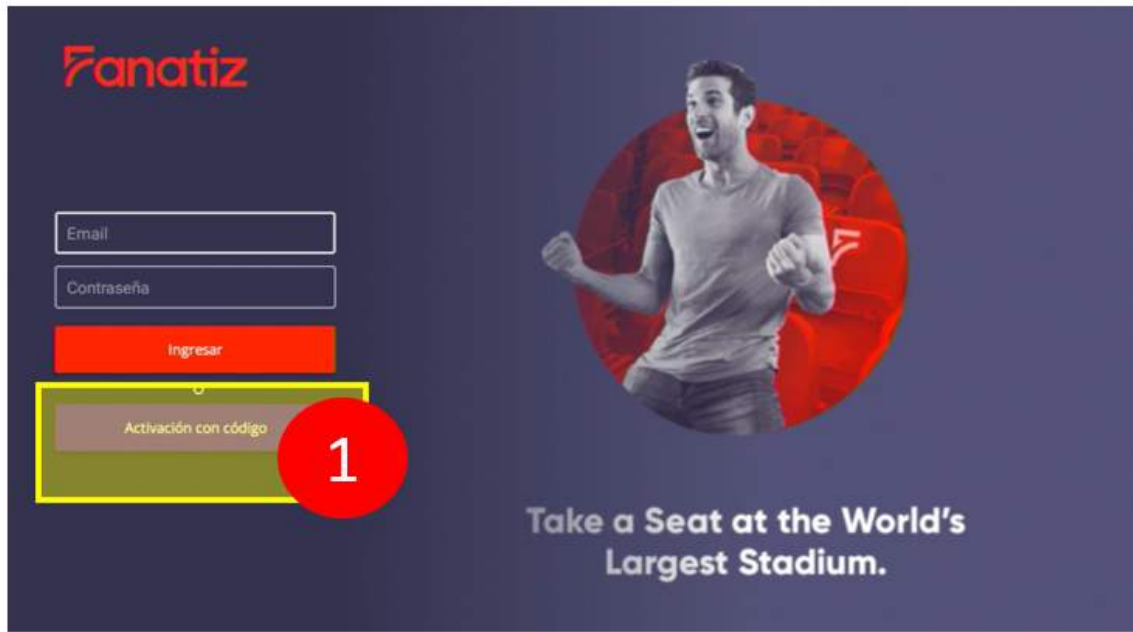
[Ir a creación de cuenta](#)



Con Fanatiz, tendrás acceso a la cobertura de ligas internacionales como las de primera división de fútbol de Argentina; la Liga1 TeApuesto de Perú; el campeonato Paulista de Brasil; la Liga BetPlay de Colombia, entre muchos otros, que reúnen en conjunto cerca de 1.000 eventos en vivo.

CREACIÓN Y ACTIVACIÓN DE CUENTA

Paso 1



Ingresa y selecciona activación con código

Paso 2

Fanatiz



Escanea este QR o visita
watch.fanatiz.com/pair/ e ingresa el
código de abajo (solo puede usarse una
vez).

J47U2

Cancelar



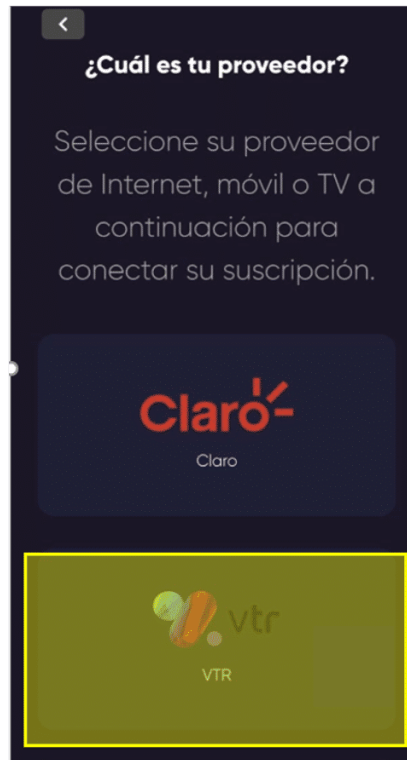
Take a Seat at the World's
Largest Stadium.

Paso 3



Selecciona ingresar con operador

Paso 4



Selecciona VTR

Paso 5

 **vtr.com**

Accede usando tus credenciales de la Sucursal Virtual

RUT Titular

 RUT Ej: 12345678-9

Contraseña

 Contraseña 

[¿Olvidaste tu contraseña?](#)

Recuerda que los datos para ingresar son los mismos de tu Sucursal Virtual.

Si no recuerdas tu contraseña puedes recuperarla haciendo clic en [¿olvidaste tu contraseña?](#) o comunicandote al 600.

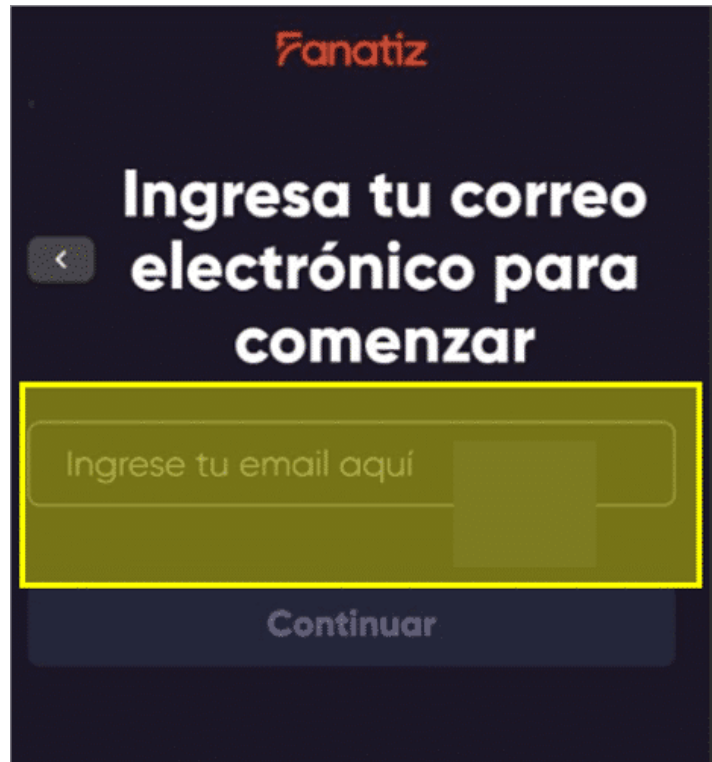
Ingresar

[¿No tienes cuenta? Regístrate aquí](#)

Entérate de todas las otras plataformas de entretenimiento si eres VTR

Ingresa las credenciales de sucursal virtual

Paso 6



The image shows a registration screen from the Fanatiz app. At the top, the Fanatiz logo is displayed in orange. Below it, a large white heading reads 'Ingresa tu correo electrónico para comenzar'. To the left of this heading is a small grey button with a white left-pointing arrow. Below the heading is a yellow rectangular box containing a text input field with the placeholder text 'Ingresa tu email aquí' and a small square icon to its right. At the bottom of the screen is a dark blue button with the white text 'Continuar'.

Ingresa el correo electrónico

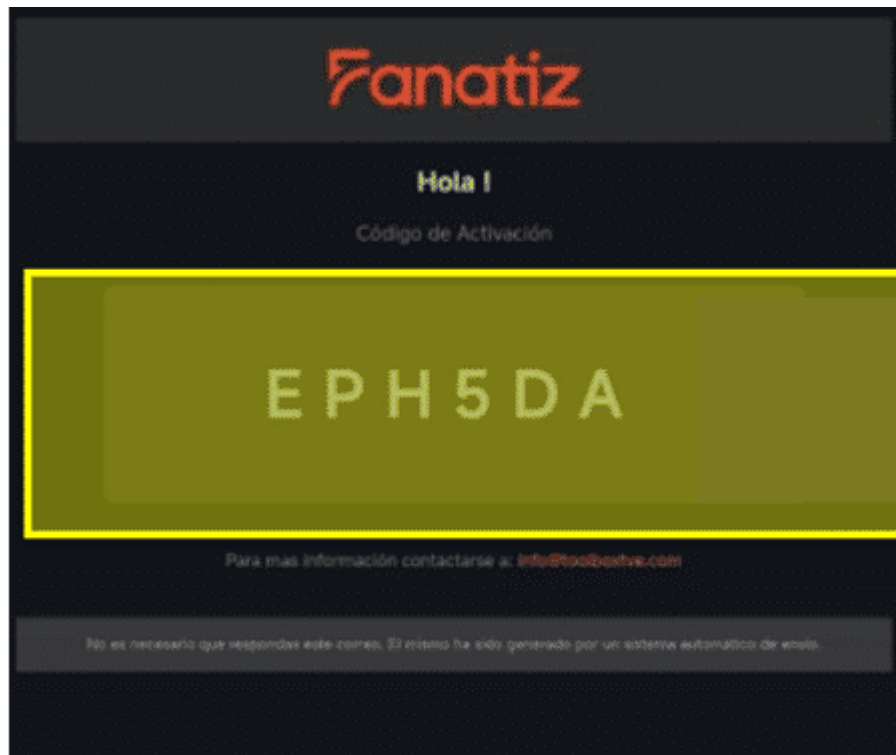
Paso 7



The screenshot shows the 'Activa tu cuenta' (Activate your account) screen in the Fanatiz app. At the top, the Fanatiz logo is displayed in orange. Below it, a back arrow is on the left, and the title 'Activa tu cuenta' is in large white text. A message in light gray text states: 'Hemos enviado un correo electrónico a clarovtrotts1@gmail.com con el código de activación' (We have sent an email to clarovtrotts1@gmail.com with the activation code). Below this, a prompt asks to 'Ingresa el código de activación de 6 dígitos' (Enter the 6-digit activation code). There are six white input boxes for the code. Below the boxes is a 'Reenviar código' (Resend code) button, and at the bottom is a large 'Activar' (Activate) button.

Ingresa el código de activación enviado al mail

Paso 8



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTES TELEFONÍA FIJA - RED HFC



PROCEDIMIENTO

ALCANCE

DEBES SABER

INDAGA

VERIFICA PRECONDICIONES

- El alcance de este procedimiento es para las primeras líneas telefónicas, remotas y presenciales.
- Esta atención se puede dar al Titular o Usuario del servicio.

ALCANCE	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA PRECONDICIONES
• Ingresar una Solicitud de Servicio, sólo si luego del Diagnóstico Técnico se determina que es necesario. • Andes: El procedimiento de Ingreso de Pedido Adicional indica la compatibilidad de este con otros requerimientos.- • No se brinda soporte si el servicio se encuentra suspendido.			

ALCANCE	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA PRECONDICIONES
Realizar consultas que ayuden a determinar cuál es el inconveniente del cliente. - ¿Cuál es el inconveniente que presenta? - ¿Desde cuándo ocurre esto? - ¿Cuántos aparatos telefónicos tiene en domicilio? - Si tiene más de un aparato telefónico, consultar si sucede en todos los equipos telefónicos. - ¿No puede llamar a un número en específico o a ninguno? - ¿No puede comunicarse a números de RED FIJA o CELULARES? - ¿De qué compañía pertenecen el o los números que no puede comunicarse? - ¿Es primera vez que le sucede esto?			

ALCANCE	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA PRECONDICIONES

1. Revisar que los **servicios estén activos** comercialmente. Apóyate en la publicación [Estado del Servicio](#)

2. Descarta que exista una **falla masiva**. Para esto:

a) Revisar en BEC el Semáforo “Dificultad de Servicio Detectada”. Si está en color rojo, hacer doble clic 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.

b) 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. Puede hacer seguimiento al horario de solución en [vtr.com/seguimiento](#)”

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”.

c) **Escalado a red**

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

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

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

VOZ

“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”

NO VOZ

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

IMPORTANTE: En esta situación, **NO** corresponde ingresar una visita técnica puesto que ya hay trabajos programados en el sector.

iii) 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.

3. Revisar **si hay alguna contingencia en CLAVE**, que esté vigente y que entregue instrucciones respecto del Inconveniente que presente el cliente.

- Realizadas las revisiones básicas, revisa según el inconveniente que presente el cliente
- Una vez realizadas las verificaciones básicas, indaga con el cliente cuál es el inconveniente que presenta

En esta edición del Desafío revisaremos algunos inconvenientes que podría presentar el cliente y su gestión:

SE CORTA MIENTRAS HABLA / TONO INTERMITENTE

GESTIÓN

1. Realizar RESET/REFRESH, Desde la cuenta deSERVICIO en la sección PRODUCTOS INSTALADOS

Seleccionar TELEFONÍA FIJA
Presionar el botón RESET/REFRESH.

IMPORTANTE

- Al realizar un Reset/Refresh, se reiniciará por completo el equipo, lo que conlleva que si el cliente cuenta con servicio de BANDA ANCHA también se reiniciaría el Internet.
- Para mayor información, revisa la publicación RESET/REFRESH

2. Si el Reset indica PROCESO FALLIDO, se debe ingresar una visita en terreno SERVICIO DEGRADADO
TIPO Seleccionar TELEFONÍA FIJA

AREA Seleccionar REPARACIÓN TÉCNICA
SUBAREA Seleccionar SERVICIO DEGRADADO

Revisa el procedimiento de [INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO CON REPARACIÓN TÉCNICA.](#)

NO RECIBE LLAMADOS

GESTIÓN

1. Indica al cliente revisar si aparato telefónico esta con Volumen de la campanilla
2. Si funciona correctamente, solicita al cliente presionar "*73 o 73#". Luego de esto, indica que vuelva a probar si puede recibir llamadas.
3. Descartados los puntos anteriores, ingresa la siguiente solicitud de servicio y explica al cliente que será contactado en un máximo de 72 hrs. Hábiles con la solución de su inconveniente:

TIPO: Telefonía Fija

ÁREA: Inconveniente en Servicio

SUBÁREA: Problemas de Llamadas

DESCRIPCIÓN: #No realiza llamados, inconveniente del cliente

NO REALIZA LLAMADAS

GESTIÓN

1. Verifica cómo está realizando la llamada. Si el cliente no está marcando correctamente, explica la forma correcta de marcar:

Red fija: código de área + N° telefónico

Celulares: 9 + N° celular

2. Descartados los puntos anteriores, ingresa la siguiente solicitud de servicio y explica al cliente que será contactado en un máximo de 72 hrs. Hábiles con la solución de su inconveniente:

TIPO: Telefonía Fija

ÁREA: Inconveniente en Servicio

SUBÁREA: Problemas de Llamadas

DESCRIPCIÓN: #No realiza llamados, inconveniente del cliente

FONO BLOQUEO

GESTIÓN

1. Si el cliente indica que NO puede ver el detalle de llamados por medio de la Sucursal Virtual o no la recibió junto a su boleta, proceder a generar la SOLICITUD DE INCONVENIENTE DE SERVICIO para posterior revisión por parte del BackOffice Técnico en un plazo máximo de 72 horas hábiles.

Desde la cuenta de SERVICIO

- TIPO	Seleccionar	TELEFONÍA FIJA
- ÁREA	Seleccionar	INCONVENIENTE EN SERVICIO
- SUBÁREA	Seleccionar	SERVICIOS ADICIONALES

Para revisar la publicación de [ANDES - INGRESO DE SOLICITUD SERVICIO](#)

DESVÍO DE LLAMADAS

GESTIÓN

Dependiendo de la información obtenida en la indagación, se debe entregar el procedimiento adecuado según cada causal.

1. CONFIGURACION DE DESVÍO DE LLAMADAS.

El desvío de llamadas debe ser realizado por el cliente a través de un equipo telefónico conectado a su línea VTR.

1.1. ACTIVAR DESVÍO.

- a) Digitar 72#
- b) Esperar tono.
- c) Marcar el número de nueve dígitos al cual se desviarán las llamadas, y luego colgar.

1.2. DESACTIVAR DESVÍO.

- a) Digitar 73#
- b) Esperar tono.
- c) Colgar.

2. INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO.

Si cliente continúa con inconvenientes con el servicio de DESVÍO DE LLAMADAS, se debe generar una solicitud de INCOVENIENTE DE SERVICIO para posterior revisión del equipo de BACKOFFICE en un plazo máximo de 72 horas hábiles.

Desde la cuenta de SERVICIO

- TIPO Seleccionar TELEFONÍA FIJA

- AREA Seleccionar INCONVENIENTE EN SERVICIO
- SUBAREA Seleccionar SERVICIOS ADICIONALES

Revisa el procedimiento de [ANDES - INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#)



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 3 de 6

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Debemos ingresar una Solicitud de Servicio, sólo si luego del Diagnóstico Técnico se determina que es necesario. Esta afirmación es:

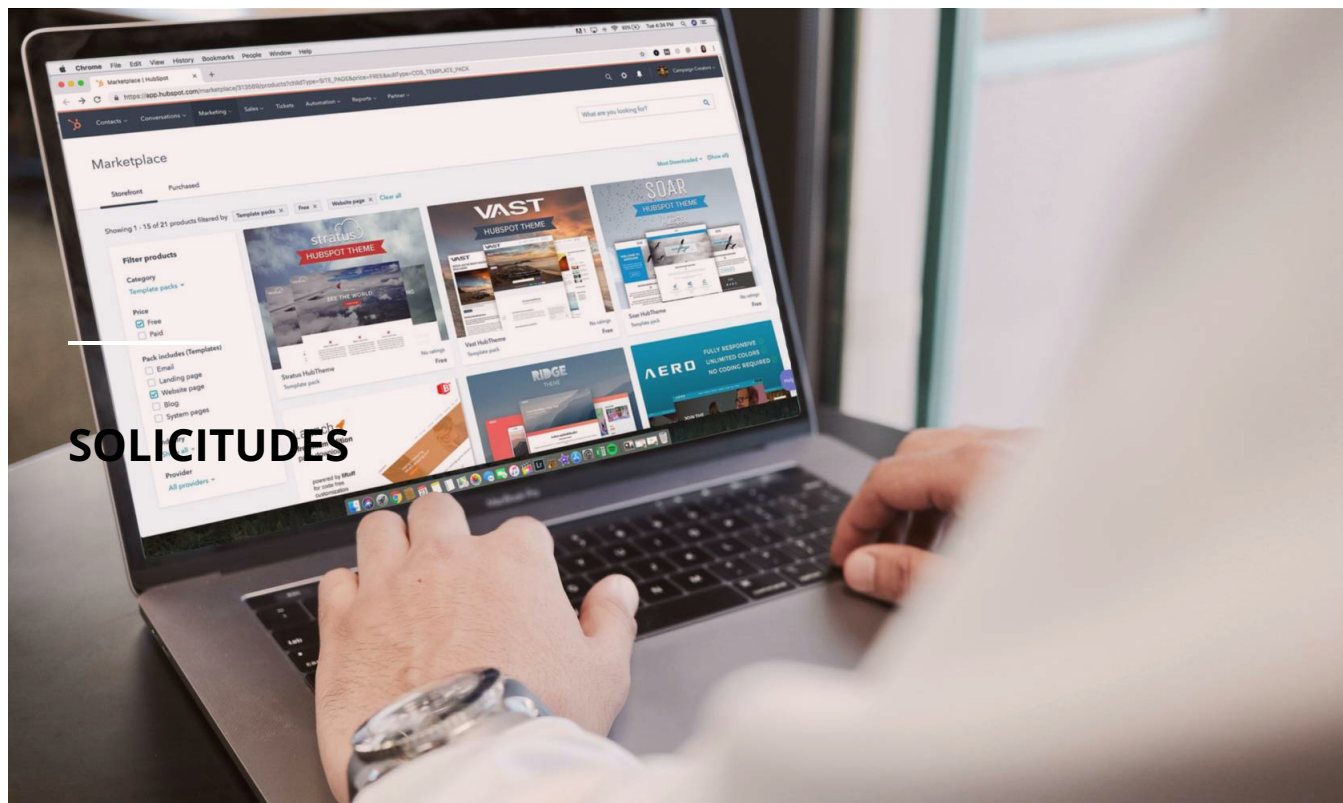
☐

Falsa

☐

Verdadera

SUCURSAL VIRTUAL



SOLICITUDES

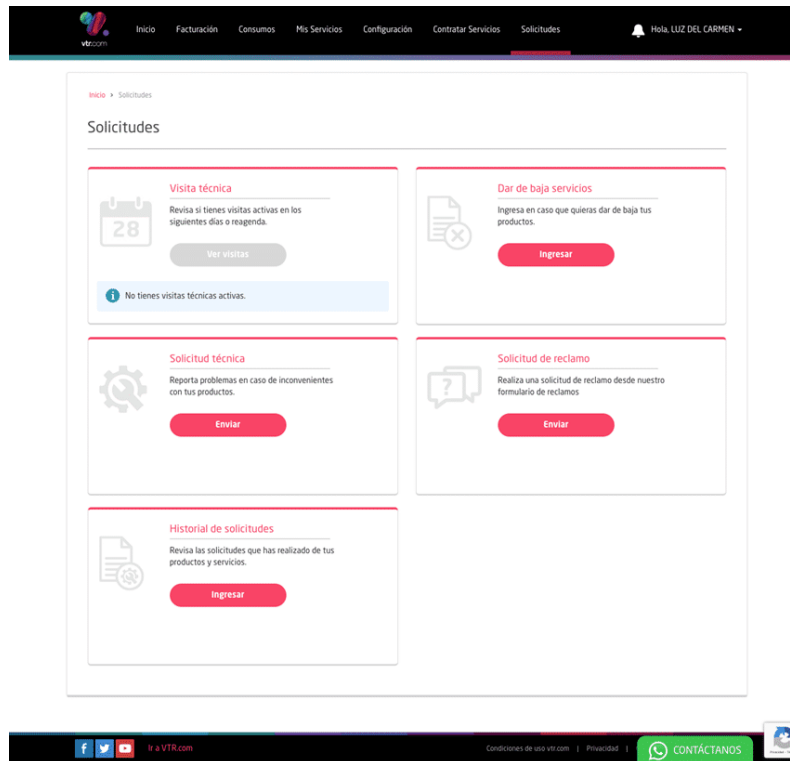
1. Visita técnica:

- a) Accesos a revisar mi próxima visita técnica.
- b) Opción para re agendar visitas técnicas.

2. Reserva tu hora en Sucursal

- a) Obtén tu ticket de atención
- b) Agenda tu hora de atención

- 3. Dar de baja servicios
- 4. Solicitud técnica
- 5. Solicitud de reclamo
- 6. Historial de solicitudes



DESCONEXIÓN DE SERVICIOS FIJOS

- Los clientes pueden solicitar la desconexión de sus servicios principales.
- Este formulario **NO realiza la desconexión automática de los servicios**, si no que esta solicitud llega a un BackOffice quienes se va a contactar directo con el cliente para poder gestionar la solicitud del cliente (con un SLA de respuesta de 24 horas hábiles).

IMPORTANTE

- **NUNCA debes derivar al cliente a ingresar el formulario sin atenderlo**, SIEMPRE debes consultar cuál es su requerimiento e intentar dar solución
- Al recibir una llamada donde el **cliente comenta que ingreso una solicitud por la sucursal virtual** (y no lo hemos contactado), SIEMPRE debes transferir al cliente al área de Retención para atender su requerimiento.
- Siempre **deriva al área de retención cuando el cliente manifiesta intención de desconectar** sus servicios, NUNCA debes motivar a que llene el formulario.

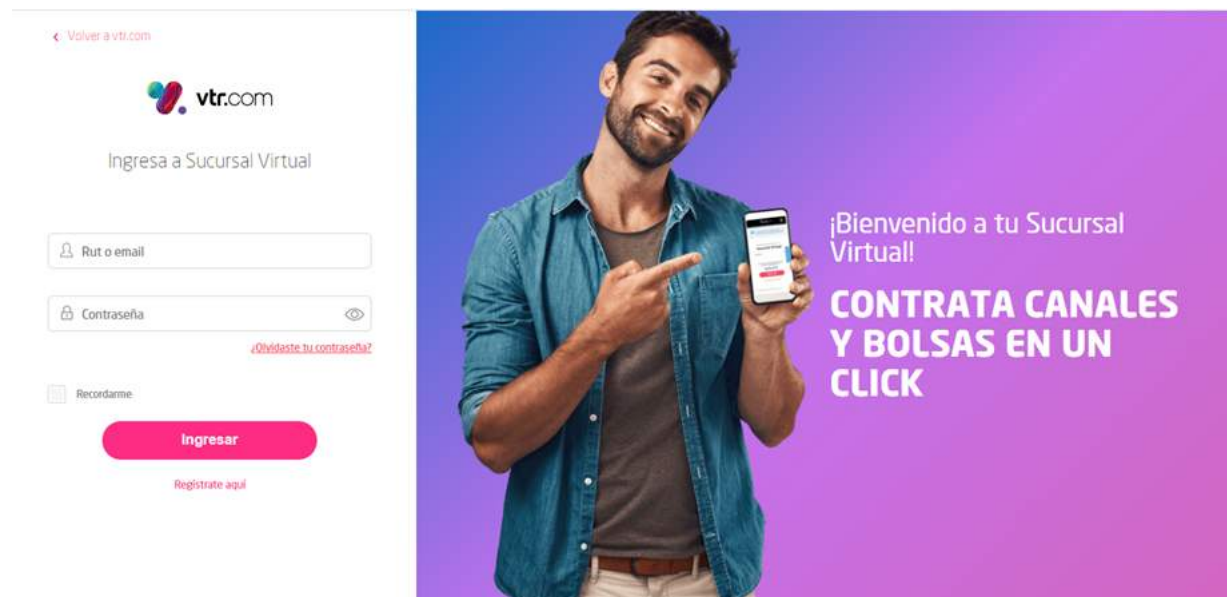
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Paso 1: El cliente tiene que ingresar a su sucursal virtual, con su usuario y contraseña.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Paso 2: Luego ingresar a la sección solicitudes.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Paso 3: Completar los datos del formulario. Importante destacar:

1. El formulario incluye el nombre y el RUT del titular que son completados de forma automática
2. Todos los campos son obligatorios, excepto el campo descripción.
3. El cliente no va a poder ingresar otro formulario si ya tiene uno ingresado en menos de 24 horas.

Solicitud para dar de baja servicios VTR

Es importante que revise al momento de completar los datos personales solicitados, ya que una vez ingresados no podrán modificarse y son necesarios para que podamos validar la solicitud correctamente.

Nombre y apellido del titular

Gustavo Esteban Alfaro Rodríguez

Rut del titular

15.876.543-2

Email

gustavo.a@gmail.com

Teléfono

+56 9 68334996

Motivo

Selecciona un motivo

Servicio a renunciar



Internet



Telefonía



Televisión



Móvil

Ingresa descripción

Enviar

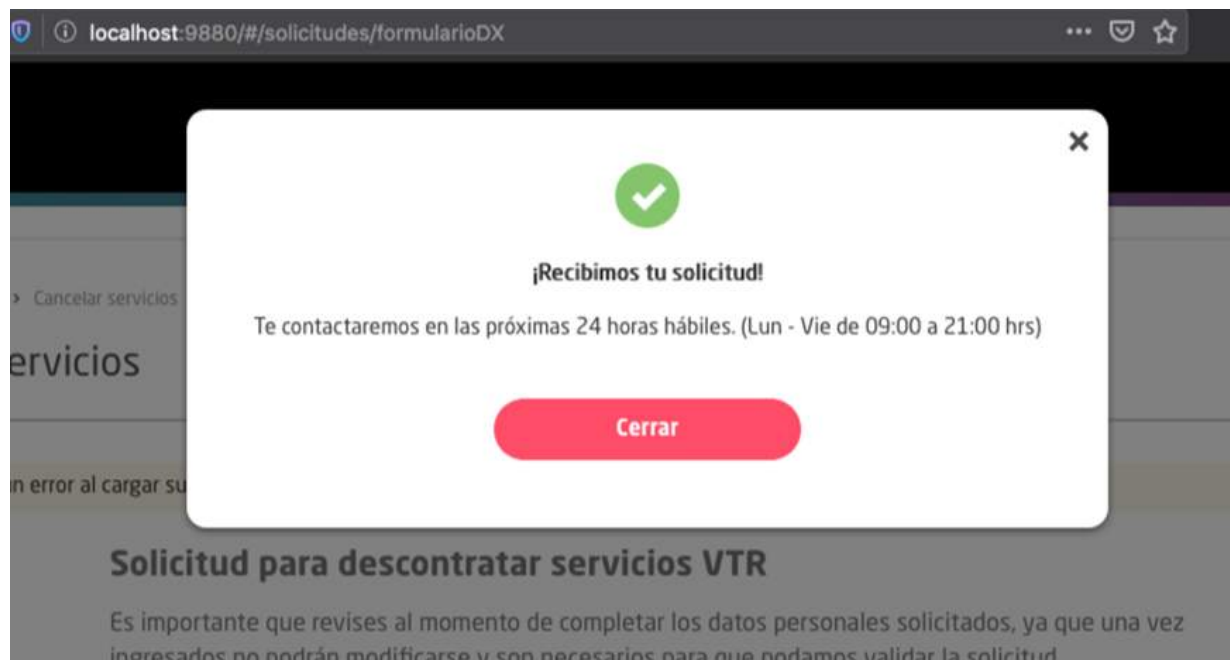
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Paso 4: Una vez completado todos los datos al cliente le va aparecer un mensaje de confirmación informando que lo van a contactar dentro de las 24 horas hábiles siguientes. Además, le va a llegar un mail confirmando el ingreso de su solicitud.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTE CON LLAMADAS TELEFONÍA FIJA - RED FTTH



CONTEXTO

- Los inconvenientes en llamadas telefonía fija, corresponden a degradaciones del servicio telefónico; los cuales se pueden manifestar en intermitencia, ruido en la línea, se corta mientras habla, no genera llamadas, no recibe llamadas o audio unidireccional.



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

RECUERDA	DEBES SABER	INDAGA
• El alcance de este procedimiento es para primeras líneas de Call Center capacitadas en la atención de FTTH • Este procedimiento aplica para clientes con tipo de red FTTH, (Ver Verifica y Analiza para revisar como validar tipo de red). • Si se agenda visita técnica, Informa al cliente el tiempo de demora. Apóyate en la siguiente publicación REPARACIONES TÉCNICAS		

RECUERDA	DEBES SABER	INDAGA
El modelo Modelo ONT: G-241W-A posee 2 puertos para instalar telefonía, mientras que el modelo Modelo ONT: FG1100R-L tiene 1 puerto.		

RECUERDA	DEBES SABER	INDAGA
Realizar consultas que ayuden a determinar cuál es el inconveniente del cliente.		

- ¿Cuál es el inconveniente que presenta?
- ¿Desde cuándo ocurre esto?
- ¿Cuántos aparatos telefónicos tiene en domicilio?
- Si tiene más de un aparato telefónico, consultar si sucede en todos los equipos telefónicos.

Identificar si la dificultad corresponde a:

- Ruido mientras habla.
- Se corta mientras habla
- Tono intermitente
- No genera llamadas, pero si las recibe
- Audio unidireccional
- Tiene tono, pero no recibe llamadas

ESTADO DE ONT

Revisar conexiones ONT (Cable de red, electricidad, luces, etc.)

PASO 1

PASO 2

1. **Validar el modelo de la ONT.** Accediendo desde los productos Instalados al detalle del equipo.

Segmento valor: **BAJO** Cuenta Migrada: ☒

Más información Resumen del cliente Saldos totales Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Sol

Productos y servicios



Descripción del activo	Producto	Nº de serie	Fabricante	Modelo Equipo	Identificado
Caja MTA / CM	Equipo	ALCLB35826CE	NOKIA	G-241W-A	

Atributos Fallas masivas Consulta Saldo Prepago Consulta Detalle Tráfico Prepago

Atributos

PASO 1

PASO 2

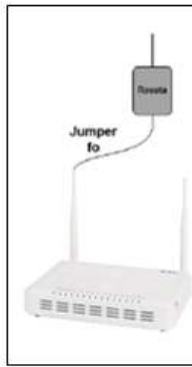
2. Revisar ONT según el modelo.

Modelo ONT: G-241W-A

Modelo ONT: FG1100R-L

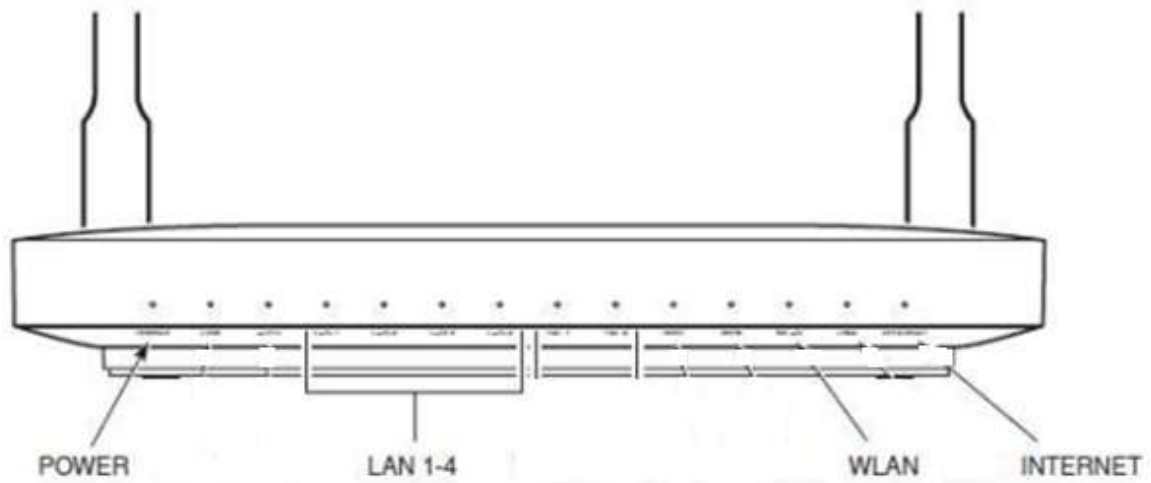
Modelo ONT: G-241W-A

Paso 1



a) Revisar conexiones de cable de fibra óptica entre ONT y roseta (está pegada a la muralla):

Paso 2



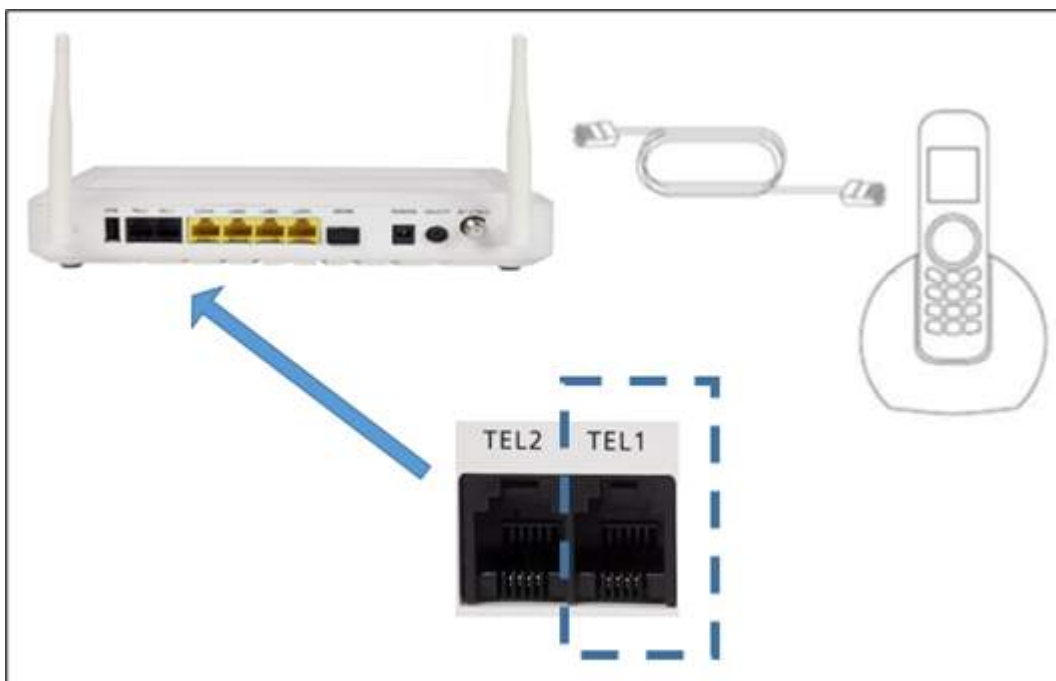
b) Revisar luces ONT

Led "POWER" que indica si la unidad está encendida.

Paso 3

c) Si el POWER está apagada entonces se debe solicitar al cliente validar conexión de la ONT a la red eléctrica.

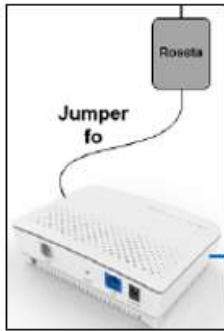
Paso 4



d) Revisar conexión de ONT con telefono, siempre el telefono estara conectado al puerto "TEL 1". Si el telefono no esta conectado o esta en "TEL 2", indicar cliente que normalize conexión al puerto "TEL 1".

Modelo ONT: FG1100R-L

Paso 1



a) Revisar conexiones de cable de fibra óptica entre ONT y roseta (está pegada a la muralla):

Paso 2



b) Revisar luces ONT

Led "POWER" que indica si la unidad está encendida.

Paso 3

c) Si el POWER está apagada entonces se debe solicitar al cliente validar conexión de la ONT a la red eléctrica.

Paso 4



d) Revisar si el teléfono se encuentra conectado en la ONT en el puerto “PHONE”.

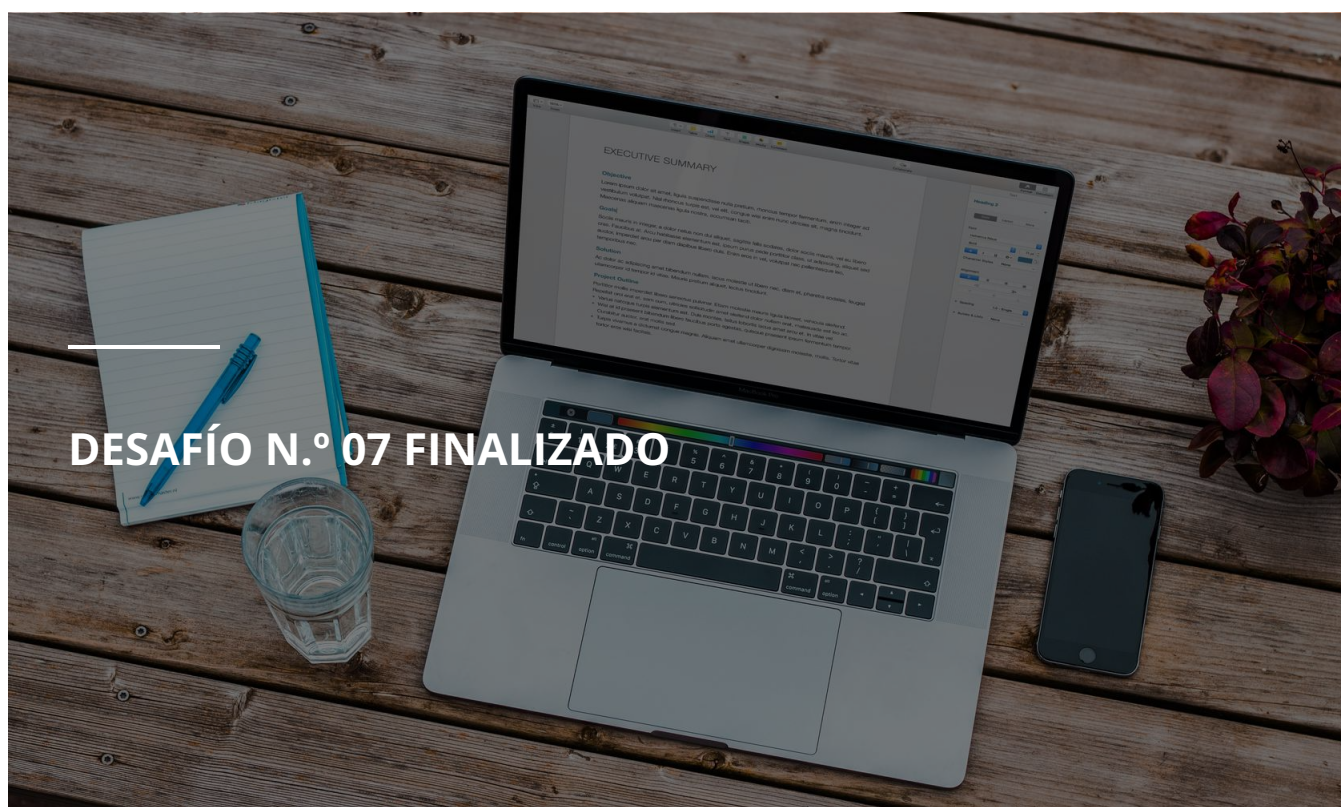


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 07 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N.º 07!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR