

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°09 - BBOO

Reclamo



ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

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

DESDE EL 22 DE ABRIL AL 05 DE MAYO



DESCUENTO TNT SPORT (CDF) NO SE ESTÁ FACTURANDO



SUCURSAL VIRTUAL



ACTIVIDAD

 DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN

 INCONVENIENTES INTERNET HFC - 7 PASOS

 DESAFÍO TERMINADO

DESCUENTO TNT SPORT (CDF) NO SE ESTÁ FACTURANDO



PROCEDIMIENTO

Este procedimiento aplica sólo en casos donde un cliente indique que su descuento no se está reflejando en su cuenta, sin embargo sí está ingresado correctamente en Andes.

ALCANCE

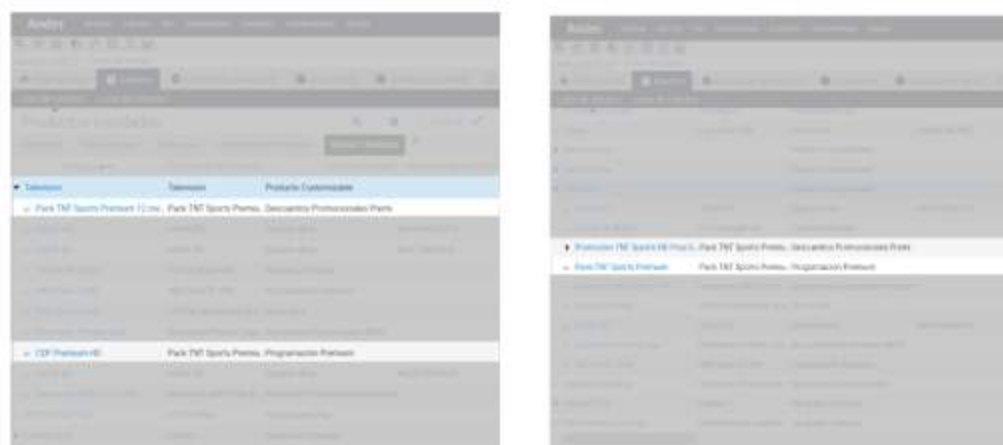
- Aplica para todos los canales de atención

- El procedimiento de BOTÓN ROJO lo aplica Alto Riesgo y Cornerstone

VERIFICAR PRECONDICIONES

Paso 1

PASO 1



1. Verifica que tanto el canal **TNT SPORT** o **CDF PREMIUM** y su descuento, aparezcan ingresados en Andes

Paso 2

PASO 2

Productos Instalados		
Modificar	Desconectar	Reanudar
Actualizar promoción		Reset / Refresh
Producto	Descripción del Producto	Fecha fin (descuento)
o Descuento Multi Servicio	Descuento Multiservicio	Desc
o VTR Plus 3 1122hd	VTR Plus 3	Prom
o Equipo	Caja MTA / CM	Otros
▶ Banda Ancha		Prodi
▶ Telefonía Fija		Prodi
▼ Televisión		Prodi
o d-BOX HD	d-BOX HD	Equip
o TV Full HD Digital	TV Full Digital HD	Prodi
▶ Promoción TNT Sports HD Prop ...	Pack TNT Sports Premium 12 meses al 50	24/04/2024 00:00:00
o Pack TNT Sports Premium	Pack TNT Sports Premium	Prodi
o Descuento HBO Pack 7.490	Descuento HBO Pack 5-7.490	Desc
o VTR Fin Diamond	VTR Fin Diamond por Suscripción de RCUV	Otros

2. Revisa la columna **FECHA FIN DESCUENTO** para confirmar que el descuento esté vigente

Paso 3

PASO 3

Servicios Principales Contratados	
VTV Plus 3	40,000
Plan Simulador 4G LTE	-10,000
Total Servicios Principales	29,897
Adicionales y/o Descuentos	
Descuento 10% Plan 21 MB	-10,000
Plan 10% Descuento	10,218
Total Adicionales y/o Descuentos	10,218
Total a Pagar (Descuento)	40,115

3. Confirma en la **boleta del cliente que efectivamente el descuento no se esté facturando**. De lo contrario, revisa la publicación [EXPLICACIÓN BOLETA](#) para analizar el cobro en la cuenta

GESTIÓN

BOTÓN ROJO

Explica al cliente que ocurrió un inconveniente sistémico, pero que será resuelto en el momento, para eso será transferido a un equipo especialista para resolver.

Apóyate con el siguiente script:

VOZ

"Sr(a) XXX lo voy a transferir a un ejecutivo especialista para revisar su caso y darle solución. Por favor espere en línea".

NO VOZ

"XXX te transferiré a un ejecutivo especialista para revisar tu caso y darle solución. Por favor espera en línea".

GESTIÓN

BOTÓN ROJO

a) Realiza un **ajuste** por el valor de la cuota del descuento

- En el ajuste, deja en la observación el o los motivo de ajuste (si aplica)
- Revisa la publicación AJUSTES.
- Debes elegir el submotivo de ajuste PROMOCIÓN MAL EXPLICADA.

b) Ingresas la siguiente **solicitud de servicio** para gestionar el caso:

- **CUENTA** → FACTURACIÓN
- **TIPO** → CUENTA
- **ÁREA** → IMPLEMENTACIÓN DE PRODUCTO
- **SUBÁREA** → PROMO, NO CARGADA EN SISTEMA
- **DESCRIPCIÓN** → Indicar en un breve resumen lo indicado por el cliente, además de la boleta en donde aparece el cobro en cuestión.

c) **Informa al cliente** que desde la próxima boleta el descuento se verá reflejado

REGISTRA

Atención Comercial→Descuentos y prórroga→Desc.Prom no aplicado/término

- Nombre de la persona que atendemos

- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada
- Gestión Realizada.

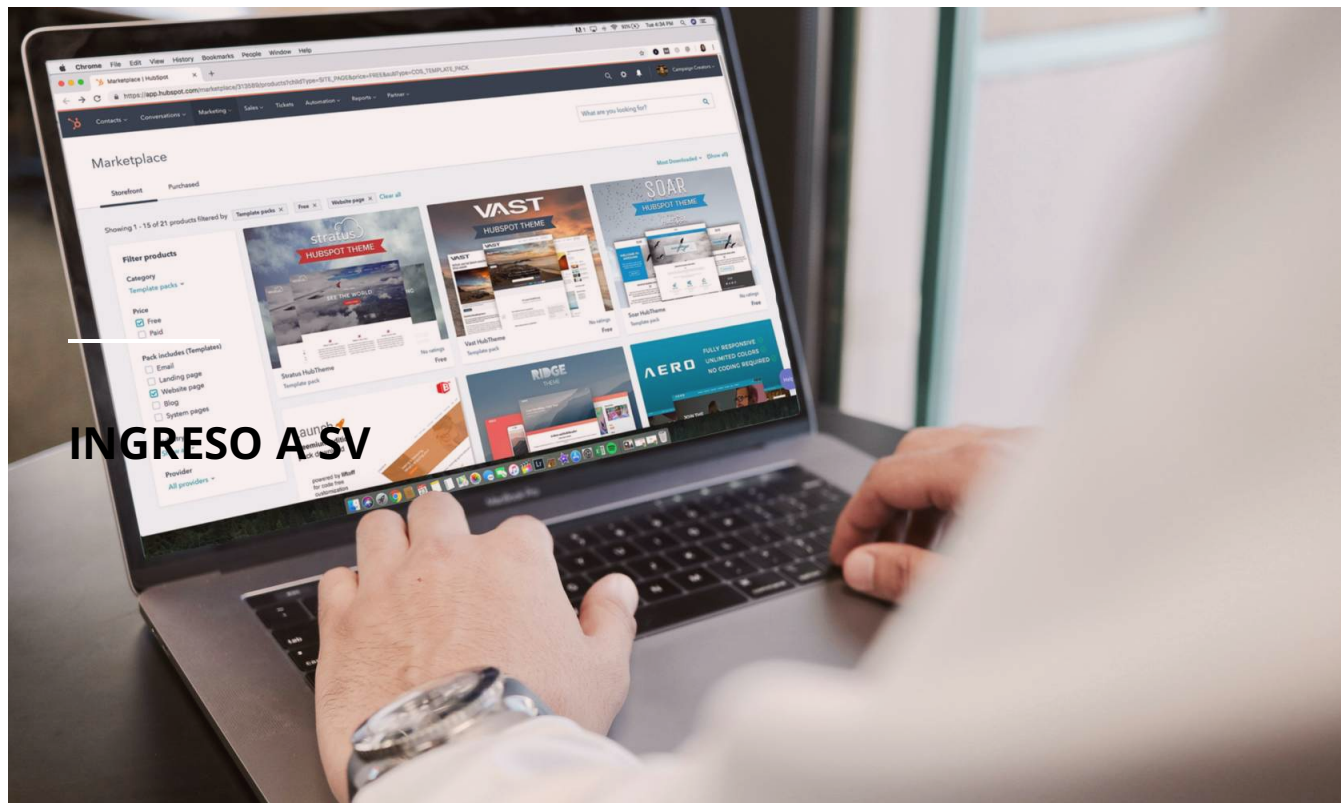


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

SUCURSAL VIRTUAL



POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- Esta atención se puede dar al Titular del servicio o tercero con poder notarial

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- **NO DEBES** ingresar solicitudes de servicios para resolver inconvenientes de ingreso a Sucursal Virtual indicados por el cliente.
- Para el ingreso del cliente a su Sucursal Virtual, debe crear su cuenta desde la página VTR.COM. Para el ingreso siempre es recomendable ingresar con el RUT.

Si el cliente solicita ayuda para el ingreso o crear un usuario en Sucursal Virtual revisa los siguientes paso a paso para poder asesorarlo.

CREACIÓN DE USUARIO

SUCURSAL VIRTUAL

1. Ingresar a la página vtr.com y luego hacer clic en Sucursal virtual
2. Seleccionar **REGISTRATE AQUÍ**
3. Ingresar el rut y luego hacer clic en **REGISTRATE**
4. Solicita al cliente **completar todos los datos requeridos**
5. Una vez registrado, el cliente podrá acceder a Sucursal virtual

! Recuerda que los clientes nuevos pueden acceder posterior a 24 horas desde la instalación



Ingresar a Sucursal Virtual

☐ Recordarme

Ingresar

¡Bienvenido a tu Sucursal Virtual!

PAGA TU CUENTA VTR FACILMENTE





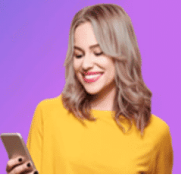
Registro Sucursal Virtual

Regístrate

[Ingresar a Sucursal Virtual](#)

¡Bienvenido a tu Sucursal Virtual!

PAGA TU CUENTA VTR FACILMENTE



Regístrate en Sucursal Virtual

☐ Quiero recibir información de VTR

☐ Acepto los [Términos y condiciones](#)

Regístrame

Siempre en minúscula

RECUPRECCIÓN DE CONTRASEÑA

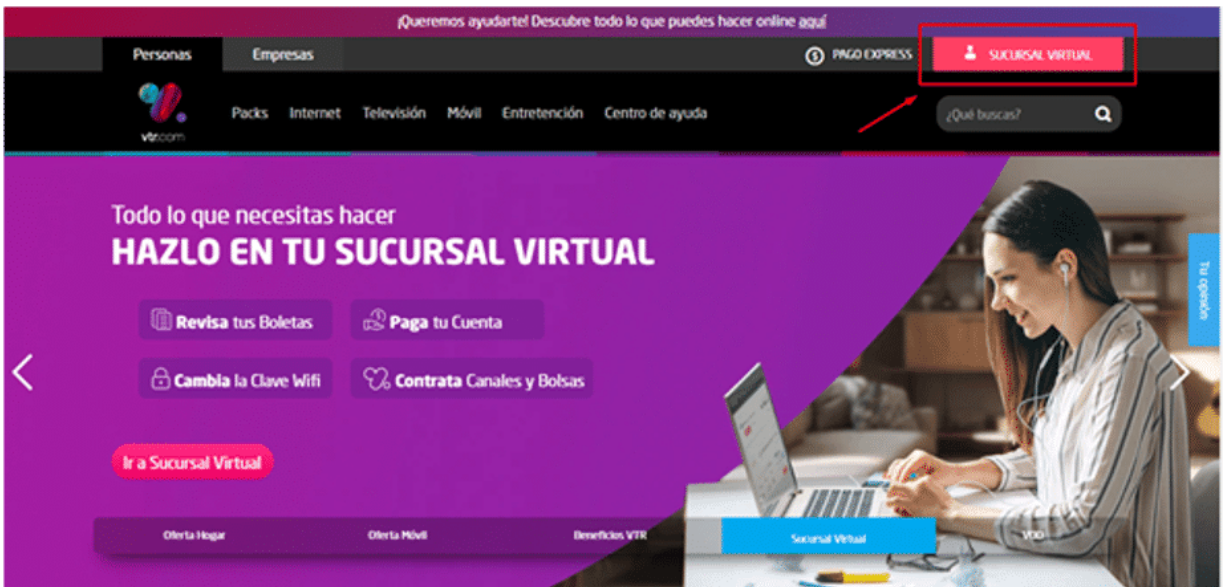
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

1. Desde VTR.com ingresa a Sucursal Virtual en la parte superior derecha



PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

2. El cliente debe poner su **correo electrónico o RUT**

[Volver a vtr.com](#)



Ingresa a Sucursal Virtual

[¿Olvidaste tu contraseña?](#)

☐ Recuérdame

Ingresar

[Regístrate aquí](#)



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

3. Solicita al cliente que presione **¿OLVIDASTE TU CONTRASEÑA?**

[Volver a vtr.com](#)



Ingresa a Sucursal Virtual

[¿Olvidaste tu contraseña?](#)

☐ Recordarme

Ingresar

[Regístrate aquí](#)



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

4. El cliente debe **ingresar su Rut** y luego hacer clic en **CONTINUAR**.

[Volver a vtr.com](#)



Recuperación de contraseña

Rut

Continuar

Cancelar



PASO 1

PASO 2

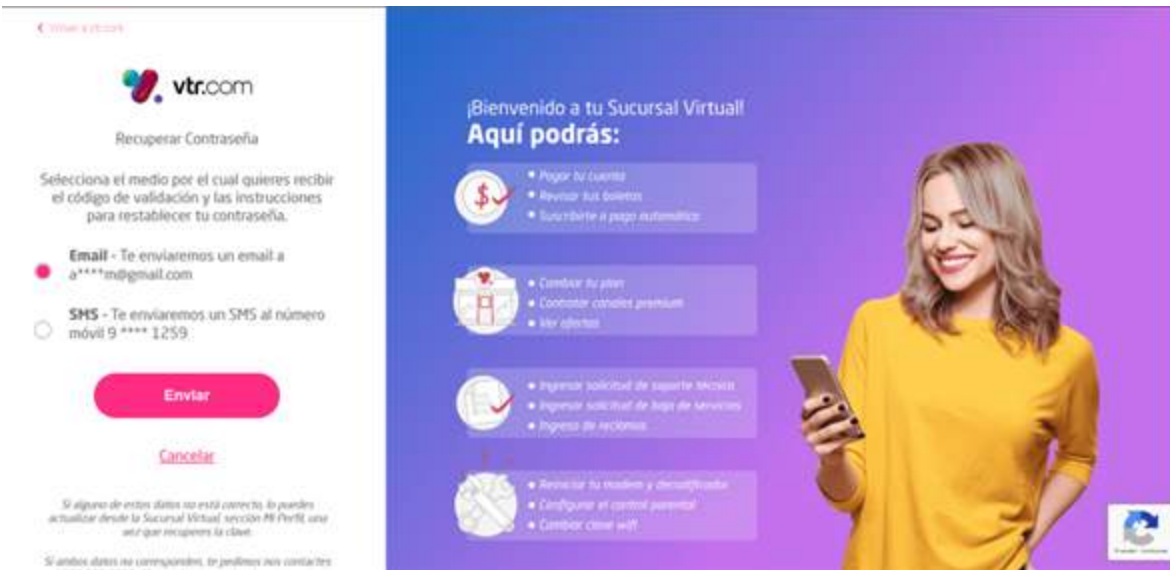
PASO 3

PASO 4

5. El cliente debe seleccionar la opción donde le llegará el **código de verificación a través de un SMS en su celular o un correo electrónico**.

IMPORTANTE

Si el cliente indica que el número de teléfono o el correo electrónico donde se enviará el código de verificación no es el correcto, debes actualizarlos desde ANDES, si tienes dudas con este paso puedes revisar la publicación [MODIFICACIÓN DE DATOS](#)



PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

6. Una vez que el cliente tenga el código de verificación, tendrá 5 minutos para ingresarlo en los campos de llenado y debe hacer clic en **CONFIRMAR**.

El código que llega al cliente es en minúsculas y de 6 dígitos

- a) El cliente cuenta con 3 errores de ingreso del código, si sobrepasa el número de intentos debe solicitar reenviar un nuevo código.
- **Se enviará un máximo de 3 códigos**, si el cliente excede dicho máximo de solicitud de códigos, el cliente debe comunicarse con un ejecutivo para que lo ayude en restablecer su contraseña o esperar 24 h para solicitar un nuevo código

[← Volver a vtr.com](#)



Recuperación de contraseña

Ingresa el código de validación:

y	4	x	1	i	n
---	---	---	---	---	---

Tu código expira en: 04:22

Confirmar

[Cancelar](#)

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

7. Ya ingresado el código de verificación correctamente, el cliente debe generar una nueva contraseña y confirmarla



Recuperación de contraseña

Ingresa tu nueva contraseña:

Contraseña

6 caracteres mínimo, 10 máximo

Confirmar contraseña

Cambiar contraseña

Cancelar

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

8. Al generar la nueva contraseña le llegará al cliente un **mensaje o correo electrónico** de confirmación (según el método por el cual solicitó el restablecimiento de contraseña), a continuación, los ejemplos:

VTR Informa: has cambiado con éxito tu contraseña de acceso a Sucursal Virtual. Ya puedes ingresar a la plataforma con tu RUT y tu nueva contraseña.

11:57 a.m.

Has cambiado con éxito
***tu contraseña de acceso
a Sucursal Virtual.***

Hola JAIME

Ya puedes acceder a tu Sucursal Virtual con tu nueva contraseña.

Atentamente,
Equipo VTR.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

La solicitud de claves solo puede ser gestionada por el titular de la cuenta o un tercero con poder simple.

- ☐ Falso
- ☐ Verdadero

DELIVERY – AUTOINSTALACIÓN



POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- **Ciente debe tener el servicio de Televisión activo.** Es decir, esta solicitud es solo para D-box adicional y no uno principal. Para los casos de solicitudes de Dbox Smart el cliente debe contar con Internet activo de VTR
- El envío de Delivery **aplica sólo Dbox SD - HD - y Dbox Smart**

- **Ante solicitud de DBOX PRO se debe transferir de manera asistida a BOTÓN ROJO COMERCIAL para ingresar visita técnica sin costo.**
- Actualiza **números de contacto** del cliente
- Cliente no **debe tener boleta vencida** al momento de solicitar un nuevo d-Box
- Cliente **debe tener el servicio de Televisión activo**, es decir, esta solicitud es **solo para D-box adicional y no uno principal.**
- Si el cliente **solicita más de un d-box se debe seleccionar la cantidad 1** y agregar, repetir este paso por la cantidad de d-box que solicite (si solicita 3, se deben ingresar 3 pedidos de modificación).
- Recuerda que el **máximo de D-box por domicilio son 8: hasta 4 Dbox HD y hasta 4 Dbox Smart.** Al contratar un 5° decodificador de algunas de las categorías, VTR no asegurará el correcto funcionamiento del servicio. Este decodificador debe instalarse a través de una visita técnica. Para revisar el procedimiento, revisa la publicación [VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO \(SVA\) FIJOS.](#)

Despacho de equipos:

- Una vez que una **venta y/o pedido de modificación** queda como **Conexión Pendiente y/o Pendiente de Envío**, revisa [AQUÍ](#) los **plazos de entrega.**
 - **IMPORTANTE:**
Revisa en el mismo archivo cómo leer correctamente la matriz
- **Ante casos, sin morador**, se visitará a cliente en 3 ocasiones
- **El Dbox Delivery puede recibirlo un tercero**, mayor de 18 años.
- **No se realizará Delivery a domicilios que no estén creados** (no se entregarán, por ejemplo, en la oficina del cliente).
- **Recomienda al cliente al momento de instalar los equipos**, conectarse al link de activación desde un celular con sus datos móviles.
- **La activación de los equipos** se realiza con el ingreso del rut en la página web <https://www.vtr.com/activacion-equipo>
- El **tiempo de activación puede demorar 1 hora aprox.** en quedar activo.
- El **servicio se empieza a facturar** desde el momento en que el pedido queda completado y en que se aprovisionan los equipos.
- **Costo de envío \$0**

- **Siempre confirmar con el cliente un número de celular vigente**, debido a que será contactado durante el proceso.
- Para revisar las **consideraciones para cargar el modelo de Dbox correcto**, revisa la publicación [POLÍTICA DE D-BOX](#)
- El correo **Deliveryfijo@vtr.cl**, atiende lo que respecta a Extensores, segundas cajas y control remoto
- Los escalamientos son para **hacer consultas sobre el estado de un pedido**, pero la **respuesta no será entregada al cliente**.
- **Para que escales correctamente, incluye la siguiente información:**

	Para	
	CC	
Asun:		Rut del cliente- tipo pedido (Dbox, control remoto o extensor)

- Rut del cliente
- N° pedido
- Dirección: (la misma registrada en la pantalla ENVIAR A
- Comuna:
- Fono
- Tipo de consulta: incumplimiento/cancelación

VERIFICA PRECONDICIONES

- Validar Rut del Cliente para saber quién está llamando, titular o usuario. Solicita serie de CI (recuerda siempre verificar vigencia [AQUÍ](#))
- El Domicilio sobre el que el Cliente está consultando.
- Verifica que Dbox tiene instalado el cliente. Si tiene DBOX PRO o PRO II, se debe transferir de manera asistida a BOTÓN ROJO COMERCIAL para ingresar pedido con visita técnica sin costo.

EN CASO DE DBOX SMART

- Verifica que el servicio tenga el servicio INTERNET y que este se encuentre ACTIVO. Esta revisión se realiza en la cuenta Cliente.

EN CASO DE DBOX – SD – HD

- Consultar a cliente si tiene un punto de conexión ya instalado para el nuevo Dbox

“Sr(a) XXX, ¿usted actualmente tiene el cable coaxial (el cable blanco) donde quiere poner su D-box adicional?”

NO VOZ

“XXX, ¿Tu actualmente tienes el cable coaxial (el cable blanco) donde quieres poner tu D-box adicional?”

Recuérdale al cliente que tiene que ser un cable adicional al que ya tiene conectado. Por lo general este cable está conectado directamente a la televisión o está suelto.

! Si el cliente dice que no tiene estos puntos habilitados no se puede ofrecer auto instalación. El kit de d-box no trae cable coaxial, por lo que el cliente no podrá conectarse

! Si el cliente acepta auto instalación continua la atención

- Si el cliente prefiere una visita técnica Transferir de forma asistida a BOTÓN ROJO COMERCIAL

GESTIÓN

1. Selecciona la pestaña **“Validación venta”** para validar la dirección de instalación
2. Ingresar el rut del cliente para obtener **disponibilidad de servicio en el domicilio consultado** y validaciones comerciales del cliente como si tiene deuda y para este caso si es un domicilio autoinstalable
3. Desde la vista 360 de la cuenta cliente, pinchar la pestaña **“Jerarquía de cuentas”** y elegir la **cuenta de “Servicio”** correspondiente a la dirección solicitada del cliente.
4. **Con las validaciones correctas, realiza un pedido de modificación.**
5. Selecciona **TELEVISIÓN** para personalizar
6. Selecciona la pestaña Equipos y luego busca **DECODIFICADORES**. Selecciona el modelo y la cantidad. Luego ingresa **AGREGAR ITEM**.
7. Selecciona **TERMINADO**. Confirma en la pestaña de **DETALLES** que el Dbox se cargó correctamente

DATOS DE ENVÍO

8. Selecciona la pestaña **ENVIAR A** para completar los datos de quien recibirá el Kit en el domicilio

- Todos los campos deben estar completos para que el pedido se curse exitosamente.
- Es importante indicar en forma clara la dirección de envío, así la entrega se realiza en forma más rápida al cliente
- Una vez ingresada la dirección se llenan automáticamente el código postal, región comuna y ciudad.
- Los pedidos de auto instalación no se pueden editar. si tienen algún problema después de enviado deben cancelarlo porque genera error
- **¡Es importante indicar en forma clara la dirección de envío, así la entrega se realiza en forma más rápida al cliente!**
- **Además, de no ser completada, Andes mostrará un mensaje de alerta**
- **Elige correctamente la cuenta de servicio y facturación así el delivery contará con la dirección de entrega correcta**

9. **Completa el encabezado del pedido:**

- **Método de envío** -> Cambiar SIEMPRE a AUTOINSTALACIÓN
- **Tipo portado** -> No portado- Venta fijo. ESTE CAMPO NO LO DEBES MODIFICAR

10. [Generar el contrato](#)

11. Al seleccionar **ENVIAR**, el pedido de ventas quedará en estado **Pendiente de Envío** y deberá haber generado la actividad de Preparación Kit.

! Revisa los estados de del pedido y las actividades ingresando a CLAVE para ver la gestión completa

INFORMA —

Recuerda informar al cliente:

"Sr. XXX. Como hemos acordado, su kit llegará [indicar según Excel de entrega] para que instale el Dbox en su domicilio. Dentro del kit vendrá un manual con instrucciones para que pueda instar su D-Box. Una vez instalado el kit, debe activarlo ingresando a <https://vtr.com/activacion-equipo> . Este link también se

encuentra en el manual que viene en su kit.

Recuerde que en su próxima boleta aparecerá el valor mensual de XXX."

CONTROL REMOTO

DEBES SABER

- **Esta solicitud puede ser realizada por el Titular del servicio, Representante Legal, Contacto Autorizado o por un Tercero con Poder Notarial.** Salvo si el cliente tiene la asistencia VTR activa. Si es así, puedes entregar el control remoto a un tercero, dado que no se generará cobros adicionales
- La **cantidad de control remoto** a solicitar por el cliente **dependerá al número de D-Box** que tenga el cliente en su casa (pueden ser máximo 8).
- El **costo de entrega es de \$6.000**, a menos que el cliente cuente con la Asistencia VTR la cual cubre por completo la entrega del control remoto por Delivery.
- Call center **no deriva ni ofrece enviar al cliente a retirar control remoto a una sucursal** presencial.
- En caso de que el cliente **deseé contratar la Asistencia VTR**, puede hacerlo en la actual atención y así cubrir el costo total de la entrega de control remoto Delivery. Este descuento se realiza en forma automática
- **Indicar al inicio del comentario: #controlremoto.** Así podemos darle prioridad e identificar más fácilmente la entrega del control mediante Delivery.
- **Tiempos de Entrega:** Revisar el siguiente [DOCUMENTO](#)
 - **IMPORTANTE:**
Revisa en el mismo archivo cómo leer correctamente la matriz
- Se deberá realizar un **pedido de modificación por cada control remoto** que solicite el cliente y el cobro se realiza por cada control. (Si un cliente quiere 2 controles, ingresar 2 pedidos de modificación)

- El ejecutivo de atención de Call Center siempre deberá determinar la entrega del control remoto por Delivery.
- En caso que el **pedido de modificación se desee cancelar**, revisa la publicación [GESTIÓN DE PEDIDOS](#), en el apartado Cancelar pedido
- **NO OLVIDES INDICAR EN EL COMENTARIO DE LA MODIFICACIÓN: #controlremoto**. Así podemos darle prioridad e identificar más fácilmente la entrega del control mediante Delivery.

VERIFICA PRECONDICIONES

1. Verificar que los datos como **RUT, DIRECCIÓN, FONO, EMAIL estén correctos**. En caso de no coincidir, deben ser actualizados.
2. Revisar **deuda pendiente del cliente**. Apóyate con la publicación [CÓMO REVISAR LA DEUDA](#)
3. Verificar que el estado del servicio Televisión si se encuentra **ACTIVO o SUSPENDIDO**. Apóyate en la publicación [ESTADO DEL SERVICIO](#)

! Si el servicio se encuentra **SUSPENDIDO por mora**, se debe informar al cliente que se podrá ingresar la solicitud de servicio una vez se regularice la cuenta y el servicio vuelva a estar activo.

! Si está **suspendido voluntariamente**, se debe esperar hasta la fecha de Reanudación acordada.

GESTIÓN

1. Para comenzar **la reposición del control remoto** se debe realizar un **pedido de modificación**, para esto, desde la **vista 360 de la cuenta de servicio**, en la sección de **PRODUCTOS INSTALADOS**, Seleccionar en **"Televisión Banda ancha Stock"** y luego presionar el botón **MODIFICAR**
2. A continuación seleccionar en la pestaña de **CATALOGO** y hacer clic en **CARGOS Y DESCUENTOS NO RECURRENTE Fijo**
3. Se desplegarán 2 opciones, y se deberá seleccionar la opción **CARGOS**, Luego posicionarse en **CONTROL REMOTO** y seleccionar el botón **"Agregar ítem"**
 - En este paso deberás seleccionar entre Control Remoto Normal o Control Remoto Dbox Smart

- **! RECUERDA ELEGIR EL CORRECTO YA QUE NO SON COMPATIBLES**

IMPORTANTE: Si el cliente tiene Asistencia VTR, el cargo de \$6000 se descuenta en forma automática; No es necesario ingresar un descuento

4. Andes desplegará el **pedido en dónde se deberá ingresar el comentario #controlremoto** siempre que la entrega del control remoto sea por Delivery, luego seleccionar el botón **GENERAR DOCUMENTO** y después en el botón Enviar

- **NO OLVIDES EL COMENTARIO #controlremoto**

5. Selecciona la pestaña **ENVIAR A** para completar los datos de quien recibirá el control remoto en el domicilio

- Todos los campos deben estar completos para que el pedido se curse exitosamente.
- Es importante indicar en forma clara la dirección de envío, así la entrega se realiza en forma más rápida al cliente
- Una vez ingresada la dirección se llenan automáticamente el código postal, región comuna y ciudad.
- Los pedidos de auto instalación no se pueden editar. si tienen algún problema después de enviado deben cancelarlo porque genera error
- ¡Es importante indicar en forma clara la dirección de envío, así la entrega se realiza en forma más rápida al cliente

6. Completar el método de envío

Método de envío ► AUTOINSTALACIÓN

Tipo portado ► No portado- Venta fijo. ESTE CAMPO NO LO DEBES MODIFICAR

7. Generar el contrato

8. Selecciona **ENVIAR**

9. Finalmente se podrá observar el pedido realizado en estado completado.

INFORMA

- Costo de envío del control remoto para cliente sin asistencia.
- Utiliza el siguiente Script para explicarlo:

"Sr(a) XXXX, el costo de envío del control remoto es de \$6.000, el cual se incluirá en su próxima boleta. La entrega será dentro de [Indicar el tiempo según donde se ubica el cliente] Le comento que el control que Ud. Recibirá estará disponible para su uso inmediato en el Dbox, si desea configurarlo también con su TV solo debe seguir las instrucciones que van adjuntas."

- Costo de envío del control remoto para cliente con Asistencia VTR
- Utiliza el siguiente Script para explicarlo:

"Sr(a) XXXX, el costo de envío del control remoto es de \$6.000, pero como usted tiene contratada la asistencia VTR este cobro no se realizará. La entrega será dentro [Indicar el tiempo según donde se ubica el cliente] Le comento que el control que Ud. Recibirá estará disponible para su uso inmediato en el Dbox, si desea configurarlo también con su TV solo debe seguir las instrucciones que van adjuntas."

ESCALA

- En caso de retraso en la entrega, se debe enviar un mail a deliveryfijo@vtr.cl. Si el mail se envía AM la respuesta será enviada en la tarde y viceversa.
- El mail debe incluir rut- n° pedido- servicio para autoinstalar

INFORMA

Costo de envío del control remoto para cliente sin asistencia.

Utiliza el siguiente Script para explicarlo:

"Sr(a) XXXX, el costo de envío del control remoto es de \$6.000, el cual se incluirá en su próxima boleta. La entrega será dentro de [Indicar el tiempo según donde se ubica el cliente] Le comento que el control que Ud. Recibirá estará disponible para su uso inmediato en el Dbox, si desea configurarlo también con su TV solo debe seguir las instrucciones que van adjuntas."

Costo de envío del control remoto para cliente con Asistencia VTR

Utiliza el siguiente Script para explicarlo:

"Sr(a) XXXX, el costo de envío del control remoto es de \$6.000, pero como usted tiene contratada la asistencia VTR este cobro no se realizará. La entrega será dentro [Indicar el tiempo según donde se ubica el cliente] Le comento que el control que Ud. Recibirá estará disponible para su uso inmediato en el Dbox, si desea configurarlo también con su TV solo debe seguir las instrucciones que van adjuntas."



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTES INTERNET HFC - 7 PASOS



ESTADO DEL DOMICILIO Y VELOCIDAD

ALCANCE

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DEBES SABER

VERIFICA

- Aplica para todos los casos en que el cliente indique tener inconvenientes con su servicio de Internet, por ej: Sin servicio, sin conectividad, inconvenientes con navegación, inconvenientes con velocidad, intermitencia, módem no enciende, wi fi, etc.

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	DEBES SABER	VERIFICA
• Esta atención se puede dar a Titular o usuario • Si el cliente no se encuentra en su domicilio, se debe indicar que llame cuando lo esté, ya que es necesario hacer pruebas con su equipo. • 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 3. 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.			

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	DEBES SABER	VERIFICA
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	DEBES SABER	VERIFICA

- Cuál es la dirección donde está instalado el servicio.
- Que el servicio esté activo y no suspendido.
- Se encuentra en su domicilio para realizar pruebas
- Cuál es el plan contratado por el cliente.
- Confirma Números de contacto y mail del titular

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" 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.

- Gestiona esta atención a través de los siguientes pasos:

PASO 5

ESTADO DEL DOMICILIO

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"**
- Si el semáforo es **VERDE**: continuar con las revisiones en el paso 6

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, y la visita puede demorar hasta 1 hora y media."

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 residencial 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

PASO 6

- Revisar que el Aprovisionamiento de la Velocidad contratada por el cliente sea la misma que aparece aprovisionada en la plataforma UIM
- **Explicar la revisión sobre la entrega de velocidad correcta**
 - *Sr(a) XXX, el siguiente paso de esta revisión es asegurar que su plan contratado de internet esté siendo bien provisionado, de no ser así lo corregiremos.*

PASO 6

1- En **BEC** ir a la sección **“Información de Aprovisionamiento”** y Revisar si hay inconsistencias entre la velocidad de Siebel y UIM

2- Verificar la velocidad de la **columna “Siebel” y la columna “UIM”**

3- Solo en el caso en que la **velocidad de UIM sea menor a la de Siebel se debe Re-aprovisionar** haciendo click sobre el botón **“Reaprovisionar internet”**

4. Confirmar con el cliente si **el problema que continúa presentando es de Conexión a Internet o Velocidad.**

- **Si el inconveniente es de Conexión ->** Continuar con el paso 6

- **Si el inconveniente es de Velocidad ->** Se debe revisar la compatibilidad del equipo cablemodem con la velocidad del cliente a través del Semáforo que se muestre en el concepto "Compatibilidad CM con Velocidad Contratada"
- Una vez hecha esta revisión, se debe hacer clic sobre el botón **"enviar"**

5. Si el equipo **no es compatible (semáforo rojo)** se debe ingresar una Solicitud de Servicio de Reparación "Cambio Equipo por Incompatibilidad" para cambio de equipo.

6. Si el equipo **Sí es compatible (semáforo verde)**, se debe revisar el tipo de conexión (NAT / Bridge).

- Revisar en BEC que el servicio esté en modo NAT dentro de la sección "Información de Aprovisionamiento", en el concepto Routing Mode:
- Si está en modo Bridge se debe siempre recomendar cambiar a modo NAT que es el modo en el que el servicio VTR se entrega.
- Para revisar el procedimiento MODIFICACIÓN TIPO DE CONEXIÓN NAT – BRIDGE pincha [AQUÍ](#)
- Si el cliente insiste en mantener el modo Bridge, se debe verificar si el inconveniente que presenta es de conexión.

CONEXIÓN —

NO ES CONEXIÓN

Informar al cliente sobre wifi:

Sr(a) XXX, debo informarle que continuaremos con algunas revisiones de su servicio, sin embargo, en modo bridge no es posible tener acceso a su conexión wifi, por lo tanto, no podremos diagnosticar ese tipo de conexión.

- Continuar con el siguiente paso 7 correspondiente sólo a la conexión vía cable de red.

SI ES CONEXIÓN

Informar que en modo Bridge tendrá capacidad de conexión sólo de 4 dispositivos, si desea conectar un 5to se puede hacer un reset y así conectar nuevamente los 4 que desee.

- Si el cliente está de acuerdo, realizar Reset en Andes
- Para ello, posicionarse sobre el equipo asociado al servicio de Internet y pinchar el botón RESET/REFRESH.
- Para revisar en detalle el procedimiento Reset/Refresh en Andes, pincha [AQUÍ](#)

- Si con esto se soluciona el inconveniente del cliente,

CONTINUACIÓN PASO 6

7. Verificar con el cliente si el **inconveniente que presenta es por Wifi o conectado directo al Cable de red.**

a) Si es por Wi Fi -> Se debe continuar en el paso 7 Excepto cliente con módem Sagemcom Fast 3890, se debe ingresar visita técnica.

- Ingresar **Solicitud de Servicio de reparación**, seleccionar subárea acorde al inconveniente que presenta el cliente
- Recuerda **incluir siempre en la observación:** "@Sagemcom Fast 3890 revisión hasta Paso 6. Velocidad"
- 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"*

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.

b) Si es a través de Cable de red se debe revisar la compatibilidad de la tarjeta de red del dispositivo conectado, ya que esto puede incidir en la experiencia de velocidad:

8. Verificar **modelo del equipo en BEC**. Recuerda que si es NextGen Puede aparecer con los códigos TG2492LG, TG2492L2 o TG2482a

9. En **BEC pinchar el botón “Activar”** del campo Administración WiFi

10. Pinchar sobre la **IP del concepto en verde**

11. Cliente SIN Firmware ROW Ingresar con la Password 12345Vtr

- Cliente CON ROW Ingresar con usuario technician y Password 12345Vtr

12. Ingresar a **“Dispositivos Conectados”**

- Pinchar botón “HSD”

13. En la columna **“Velocidad (Mbps)”** revisar la compatibilidad de la tarjeta de red con la velocidad contratada por el cliente. Esto aplica para las conexiones vía cable de red por lo tanto:

- Si en la columna se muestra el valor 100 [100Mbps], sólo llegará a velocidad máxima de 96 Mbps
- Si la tarjeta indica 1000 [1000 Mbps], llegará a todas las velocidades de los planes ofrecidos por VTR, siempre y cuando la MTA sea compatible.
- Buscar sección “Interface Parameters” en la columna “Speed”. Esto aplica para las conexiones vía cable de red por lo tanto:
- Si en la columna se muestra el valor 100 [100Mbps], sólo llegará a velocidad máxima de 96 Mbps
- Si la tarjeta indica 1000 [1000 Mbps], llegará a todas las velocidades de los planes ofrecidos por VTR, siempre y cuando la MTA sea compatible.

14. Informar incompatibilidad

Sr(a) XXX, de acuerdo a las revisiones realizadas, hemos verificado que la(s) tarjeta(s) de red no es compatible con la velocidad que tiene contratada, lo que provoca inconvenientes en el uso del servicio. Le recomendamos actualizar su tarjeta para un mejor rendimiento.

15. Si la compatibilidad de tarjeta está OK, se debe revisar si se conecta a VPN, la configuración correcta del Proxy e IP Fija

- Verificar con el cliente si aparece en el dispositivo el mensaje “Conectividad Limitada o Nula” acompañado de signo de exclamación en amarillo

- Preguntar al cliente si tiene VPN conectada en su computador



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



Completa la lección, antes de continuar.

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 09 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 09!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR