



VTR -DESAFÍO N° 07 - Dealer

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 y para cerrar tu proceso debes realizar la evaluación final en el Campus Virtual.
- 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 03 AL 21 DE JULIO



FIBRA OPTICA - FTTH



VALIDACIÓN Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA



ACTIVIDAD



PROTOCOLOS DE CIERRE DE VENTA



DESAFÍO TERMINADO



FIBRA OPTICA - FTTH



NOTICIAS

CONTEXTO

DEBES SABER

- La tecnología de telecomunicaciones **FTTH (del inglés Fiber To The Home)**, también conocida como fibra hasta la casa o fibra hasta el hogar, está enmarcada dentro de las tecnologías FTTx.
- Se basa en utilizar cables de fibra óptica y sistemas de distribución ópticos adaptados a esta tecnología, para distribuir servicios avanzados de telefonía e Internet de banda ancha y televisión, a

los hogares y negocios de los clientes.

CONTEXTO

DEBES SABER

- Si un cliente indica que quiere cambiar tecnología a FTTH o Fibra óptica apóyate con el procedimiento [CAMBIO DE RED HFC A FTTH](#)
- Para identificar correctamente el tipo de red, revisa [VER TIPO DE RED FTTH O HFC](#)
- Para revisar las nuevas localidades/viviendas que cuentan con red FTTH de VTR (Fiber to the Home) revisa la publicación [APERTURA VENTA EN NUEVAS COMUNAS Y VIVIENDAS CON RED FTTH](#)
- **Se utilizan dos equipos:** un equipo ONT y un equipo Gateway unidos con un cable de red: La ONT (sin Wifi integrado) reemplaza al actual cable modem de la red HFC (Mercury) y el equipo Gateway permite la habilitación y potencia el servicio de wifi en el domicilio de cliente.
- Sistémicamente sólo se pueden instalar hasta 4 cajas Dbox Smart con tecnología FTTH.
- FTTH viene habilitado sólo para una línea telefónica.
- El traslado entre redes FTTH/HFC o HFC/FTTH es una baja y un alta de servicios, Revisa la publicación [TRASLADO DE SERVICIOS \(CAMBIO DE DOMICILIO\)](#) para más detalle.
- Es Compatible con extensor NextGen Smart Plug.
- FTTH no es compatible con Mira quien llama
- Mi Pack no es compatible con Fibra Óptica FTTH
- No compatible con Dbox HD, DBOX Pro y Dbox 700 o DST.

EQUIPO ONT FG1100R

Las ONT, Optical Network Terminal, es el equipo CPE que se instala en la casa del cliente permitiendo que la fibra óptica llegue al domicilio, estableciendo la red de acceso a internet.

El equipo ONT cuenta con:

- Un puerto Ethernet WAN (2.5Gpbs) para la interconexión con equipo Gateway
- Un puerto fono, para sólo una línea telefónica
- Y una entrada para la alimentación eléctrica

Foto frontal de equipo ONT



Foto frontal de equipo ONT



GATEWAY NEXTGEN WIFI

El Gateway Residencial es un enrutador Wi-Fi diseñado para proporcionar servicio de internet, entregando una amplia cobertura inalámbrica gracias a su avanzada tecnología y a que se puede instalar en un lugar diferente al de la ONT según las características del domicilio.

El Gateway NextGen Wifi cuenta con:

- Tres puertos LAN (1Gpbs) para conexión directa de dispositivos a través de cable UTP
- Un puerto WAN (2.5Gpbs) para interconexión con ONT
- Y una entrada para la alimentación eléctrica

Foto frontal de equipo Gateway



Foto trasera de equipo Gateway

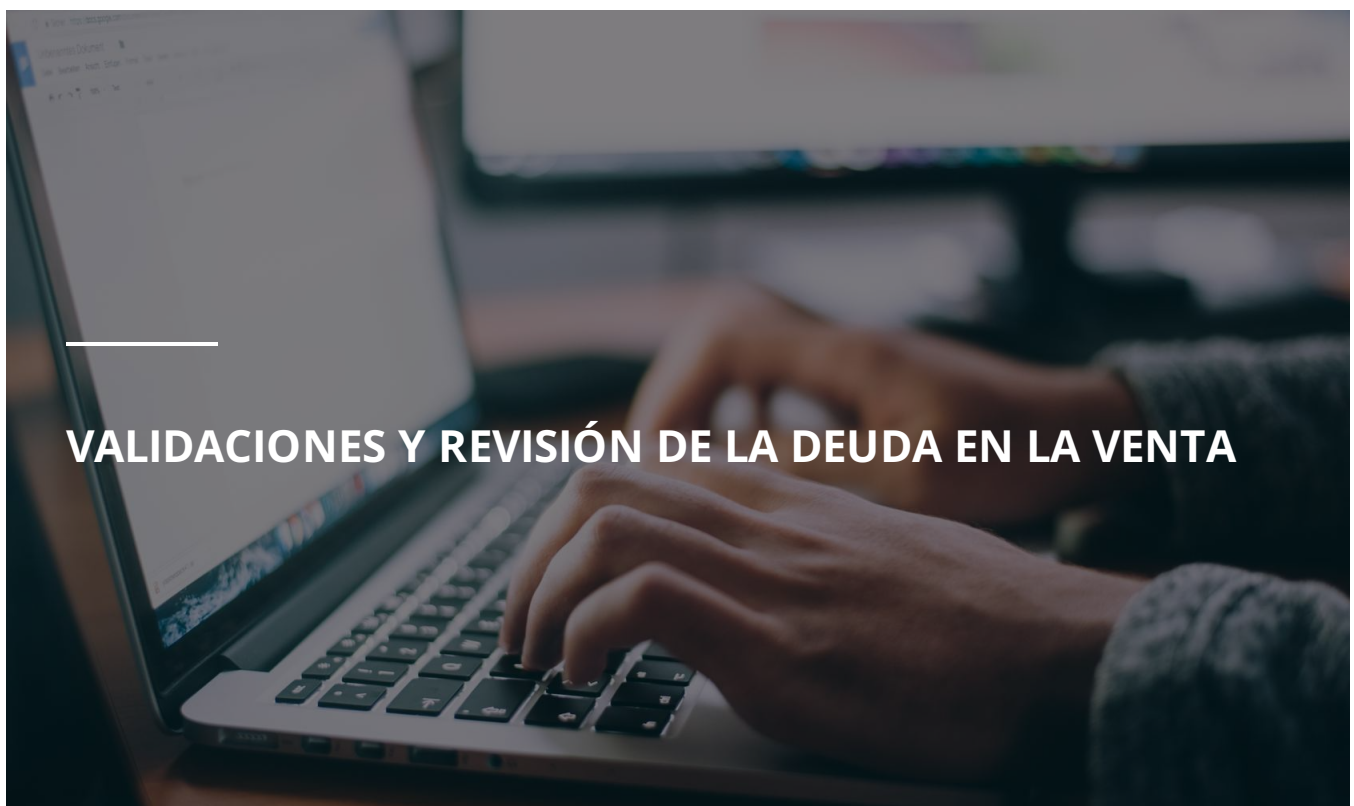


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

VALIDACIÓN Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA



VALIDACIONES VENTA

Esta herramienta permite la correcta revisión de la deuda de SERVICIOS FIJOS al momento de evaluar el ingreso de una venta.



IMPORTANTE

Se debe revisar **dos tipos de deudas:**

- ▶ Deuda vinculada al RUT
- ▶ Deuda vinculada a un domicilio

RECUERDA

- **Aplica** para venta de **servicios fijos**
- Para la **venta móvil** no se puede realizar una venta **con deuda en rut o en domicilio**
 - Verifica si cliente bajo su **Rut tiene deuda**.
 - Verifica si el **domicilio** donde se quiere contratar **existe una deuda**.

A continuación, podrás revisar la herramienta que permite buscar direcciones y/o RUT y obtener información relevante sobre ellas, lo que permitirá evaluar un ingreso de venta.

En esta vista de dirección en sistema Andes es posible encontrar información sobre lo siguiente:

- Disponibilidad de servicio
- Deuda en RUT y domicilio
- Estado de RUT en domicilio (Reconexión)
- Servicios activos
- Estado de desconexión voluntaria
- Condición a pago anticipado de costo de instalación
- Factibilidad de autoinstalación

A continuación, se presentan los distintos tipos de información que se entrega:

1. SECCIONES DE VALIDACIONES VENTA

Se debe ingresar a Andes y hacer clic en la pestaña **“Validaciones venta”**, donde se desplegará la siguiente vista:

La pantalla general de la vista Validaciones venta está **compuesta por 5 secciones**:

1. Resultados de direcciones.
2. Sección de búsqueda de direcciones.
3. Sección de resultados de disponibilidad de servicios.
4. Sección de consulta del Rut a vender.
5. Sección de resultados de validaciones comerciales.
6. Botón Vender

La imagen muestra la interfaz de usuario del sistema "Andes" en la pestaña "Validaciones venta". La interfaz está organizada en varias secciones numeradas:

- 1. Direcciones:** Una barra superior con campos de búsqueda para "Dirección", "Comuna", "Código postal", "Ciudad", "Región" y "País".
- 2. Búsqueda Dirección:** Una sección con campos para "Dirección" y "Comuna", y un botón "Buscar".
- 3. Disponibilidad de servicio VTR en domicilio:** Una sección con botones para "Televisión", "Internet" y "Telefonía", y un botón "Ver Detalle Comercial".
- 4. Consultar RUT a vender:** Una sección con un campo "RUT", un botón "Deuda RUT", un mensaje "Se requiere consultar con RUT" y un botón "Consultar".
- 5. Validaciones Comerciales:** Una sección con una lista de validaciones y sus requisitos:
 - Estado RUT en Domicilio: Se requiere consultar con RUT y Dirección
 - Servicios Activos: Se requiere consultar dirección
 - Estado Dx Voluntaria: Se requiere consultar dirección
 - Deuda Domicilio: Se requiere consultar dirección
 - Pago Adelantado: Se requiere consultar con RUT
 - Autoinstalación
- 6. Botón Vender:** Un botón verde ubicado en la parte inferior derecha de la interfaz.

2. COMO BUSCAR UNA DIRECCIÓN

En esta sección están los campos **“Dirección”** y **“Comuna”**, donde se puede realizar la búsqueda por la dirección y puede ser en mayúscula o minúscula.

Nota: el campo “Comuna” ayuda a realizar la búsqueda más precisa y más rápida en el sistema, pero no es obligatorio. Luego se debe presionar el botón **BUSCAR**.

Se despliega la información de la dirección ingresada:

1. Detalle de la dirección entregada.
2. Disponibilidad de Servicio en VTR

The top screenshot shows a customer profile form with fields for name, address, and contact information. The bottom screenshot shows a search results page for directions, with a table listing directions and a section for service availability (Televisión, Internet, Telefonía) marked as 'Disponible' (Available) in green.

3. DISPONIBILIDAD DE SERVICIO

Al realizar la búsqueda y seleccionar la dirección, se mostrará información sobre la factibilidad en la dirección, indicando si se cuenta con disponibilidad de Televisión, Telefonía e Internet.

- Cuando los 3 primeros ítem de servicios (Televisión, Internet, Telefonía) se muestran en **color verde** es porque se encuentran disponibles (factibles). Se mostrará además el mensaje de disponibilidad y la tecnología en el caso del servicio televisión.
- En el proceso de venta **NO se debe considerar la información mostrada en la sección "Cambio de Tecnología"**.
- Si los servicios se muestran en **color rojo** significa que **no hay factibilidad del servicio**. Se mostrará además el mensaje de servicio no disponible.

Importante: Se pueden mostrar combinaciones de servicios disponibles y no disponibles según la factibilidad en esa dirección.

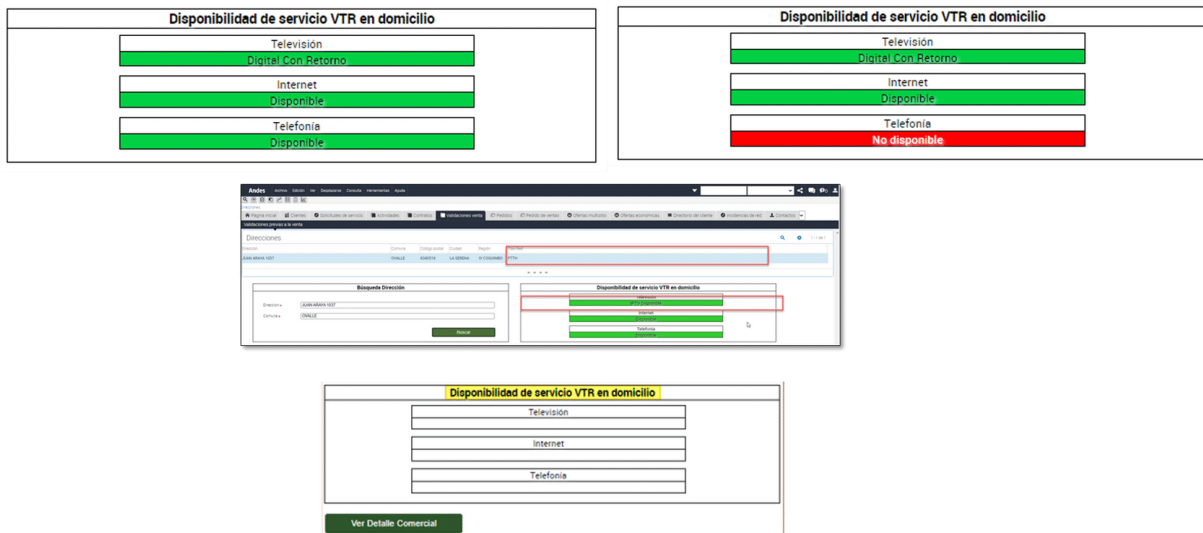
En los casos de telefonía e internet aparecerá el mensaje de servicio disponible o no disponible. Para el servicio de televisión pueden mostrarse los siguientes mensajes:

- Cuando **no hay factibilidad** de este servicio el mensaje es Televisión no disponible
- Cuando **sí hay factibilidad** de este servicio el mensaje puede ser:
 - Para Red **HFC**: Analógico/Digital/Full digital con Retorno/sin retorno
 - Para red **FTTH**, indicará IPTV Disponible

Recuerda:

- **Análogo:** solo se puede acceder al servicio de televisión al conectar el cable coaxial directamente al televisor.
- **Digital:** se puede acceder al servicio de televisión al conectarse a un decodificador (d-BOX) y también a través de un cable coaxial.
- **Full digital:** solo se puede acceder al servicio de televisión a través de un decodificador (d-BOX).
- **Con retorno:** se puede acceder a contenido de televisión no lineal (Replay TV o VTR+).
- **Sin retorno:** no se puede acceder a contenido de televisión no lineal (Replay TV o VTR+).
- **IPTV Disponible:** Cuenta con Red FTTH.

Inmediatamente **después de haber presionado el botón “Ver Detalle Comercial” y ver los resultados de factibilidad**, puedes ver los resultados que aparecerán en la sección “Validaciones Comerciales” y que son solo para la dirección consultada. Estos resultados aparecen sin necesariamente haber ingresado el RUT en la sección “Consultar RUT a vender”.



4. CONSULTAR RUT A VENDER

Puedes consultar el RUT, para luego obtener información comercial del cliente que desea adquirir servicios en la dirección buscada.

Luego de ingresar RUT y dar clic en botón **“Consultar”**, se observa la deuda del cliente, en el ícono “Deuda RUT”.

Importante: Al apretar botón **“Consultar”**, se debe esperar ya que consulta tarda unos segundos.

Deuda RUT

Indica si el RUT posee deuda, tanto vencida como castigada.

- **Si Rut consultado no tiene deuda**, el ícono aparece en color verde y se indica “RUT consultado sin deuda”.
- **Si Rut consultado tiene deuda**, el ícono aparece en color amarillo y se indica “RUT consultado con deuda por pagar” y el monto.

Si el RUT NO posee deuda es porque CUMPLE con los siguientes criterios mencionados:

Grupo 1A→ Debe tener deuda entre \$15.000 y \$50.000 y la mora debe tener una antigüedad entre 12 y 24 meses

Grupo 1B→ Cliente permaneció en la compañía por más de 12 meses (habiendo contratado servicios fijos) y dejó impaga 1 o 2 boletas.

No se considera monto de deuda.

Grupo 2→ Clientes con antigüedad mayor a 24 meses

No considera monto de deuda

IMPORTANTE: Recuerda que no debes ingresar la venta a una Dirección que presente deuda.

Consultar RUT a vender

RUT:★

Deuda RUT

Se requiere consultar con RUT

Consultar

Deuda RUT

 RUT consultado sin deuda

Deuda RUT

 RUT consultado con deuda: por pagar: \$58706

5. VALIDACIONES COMERCIALES —

Describe información relevante sobre la dirección y condiciones del cliente sobre esta dirección.

- **Estado RUT en Domicilio:** indica si RUT tiene servicios activos en la dirección consultada. Se requiere haber consultado previamente el RUT y la dirección.
- **Servicios Activos:** tiene información de servicios instalados en la dirección ya sea se encuentren activos o suspendidos (mora, voluntaria o portabilidad). Se requiere haber consultado previamente solo la dirección.
- **Estado Dx Voluntaria:** indica si se ha producido una desconexión voluntaria de servicios en los últimos 10 días en la dirección. Se requiere haber consultado previamente solo la dirección.
- **Deuda Domicilio:** Indica si el domicilio tiene deuda y su monto. Se requiere haber consultado previamente solo la dirección.
- **Pago Adelantado:** Indica si la venta está condicionada al "Pago anticipado del costo de instalación". Se requiere haber consultado previamente el RUT y la dirección. Si se consulta solo uno, resultado será parcial.
- **Autoinstalación:** Indica si la dirección cuenta con la factibilidad de realizar autoinstalación de productos por parte del mismo cliente. Se requiere haber consultado previamente solo la dirección.

! Revisa cada uno en detalle ingresando a CLAVE

Validaciones Comerciales	
Estado RUT en Domicilio	Se requiere consultar con RUT y Dirección
Servicios Activos	Se requiere consultar dirección
Estado Dx Voluntaria	Se requiere consultar dirección
Deuda Domicilio	Se requiere consultar dirección
Pago Adelantado	Se requiere consultar con RUT y Dirección
Autoinstalación	Se requiere consultar dirección

6. BOTÓN "VENDER" —

Luego de haber evaluado las condiciones comerciales y que éstas se cumplan para la venta, proceder a seleccionar el botón vender.

El botón "Vender" se activa una vez que se han evaluado las condiciones comerciales de la dirección, en conjunto con las del RUT del cliente.

Hay 3 escenarios:

- RUT no existe en Andes y se puede vender en dirección consultada.
- RUT existe en Andes y se puede vender en dirección consultada.
- RUT existe en Andes y tiene servicios activos en la dirección consultada.

! Revisa cada uno de estos escenarios en detalle ingresando a CLAVE

REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA

Este procedimiento te servirá para que realices en forma correcta revisión de la deuda de servicios fijos al momento de evaluar el ingreso de una venta.

IMPORTANTE

Se debe revisar dos tipos de deudas:

- ▶ Deuda vinculada al RUT
- ▶ Deuda vinculada a un domicilio

Deuda vinculada al RUT: Recuerda que si el RUT registra deuda es porque no cumple los siguientes criterios:

Grupo 1A→ Debe tener deuda entre \$15.000 y \$50.000 y la mora debe tener una antigüedad entre 12 y 24 meses

Grupo 1B→ Cliente permaneció en la compañía por más de 12 meses (habiendo contratado servicios fijos) y dejó impaga 1 o 2 boletas.

- No se considera monto de deuda.

Grupo 2→ Clientes con antigüedad mayor a 24 meses

- No considera monto de deuda

IMPORTANTE: Recuerda que no debes ingresar la venta a una Dirección que presente deuda.

Deuda vinculada a un domicilio: En casos en que haya deuda en vivienda, la política permite desvincularla si se cumple alguna de las siguientes condiciones:

- a)** Deuda es menor a \$5.000.
- b)** Deuda no corresponde al nuevo contratante y se presentan los respaldos correspondientes según política de acreditación.
- c)** Deuda de la vivienda tiene más de 12 meses.

Si **no se cumple alguna de las 3 condiciones anteriores**, el cliente debe pagar el monto total de la deuda y el ejecutivo debe ingresar la venta posterior al pago.

1. DEUDA RUT —

Al **ingresar el RUT** al sistema se tendrás las siguientes opciones:

- Si cliente **no existe en sistema**, entonces cliente no posee deuda ya que nunca ha contratado servicios en VTR.
- Si **se encuentra creado en sistema**, se debe revisar si el cliente tiene deuda.

VERIFICA

1. **Crea el pedido de ventas e ingresa para ver el detalle.** Allí se encuentra el campo **“Deuda Rut”**, en el cual se indica el monto que el cliente debe pagar para poder realizar la venta, en caso de existir.

Existen otras 2 alternativas para ver deudas vinculadas a un cliente:

a) Saldos totales: Al entrar en la cuenta del cliente seleccionar la pestaña **“Saldos Totales”**. En esta vista se puede observar si el cliente tiene deuda castigada y si tiene un monto adeudado.

1. **Deuda Castigada:** En el **Pedido de ventas** aparecerá el valor de la deuda en campo **deuda RUT** y en el detalle del pedido, se visualizará en campo deuda RUT castigada. El pago de la deuda castigada es exigible para que el pedido pueda avanzar, el que **se realiza únicamente en Pago express**

! NO aplica la política de CONDONACIÓN, por tanto, el cliente debe pagar el monto que aparece en el campo MONTO DEUDA CASTIGADA

2. **Monto Adeudado:** Indica la **deuda vencida, más la deuda vigente**. Para realizar una venta, cliente debe cancelar sólo las deudas vencidas, lo cual no es posible ver en esta sección y para ello, se debe ingresar a un pedido de ventas.

b) Perfil de Facturación del cliente: Se puede revisar el detalle de las cuentas de facturación del cliente y de sus boletas respectivas con fechas de vencimiento.

c) Visualización Actividad de Castigo: esta actividad corresponde a cobranzas y se identifica en Siebel consultando la cuenta de Clientes en vista Alertas de crédito.

- La actividad se denomina Incobrable y es informada en campo comentarios como “se castiga deuda”.
- El proceso de castigo genera una condonación automática del 50% del valor de la deuda, por lo cual el monto castigado se informa como un valor rebajado.
- Para identificar las boletas adeudadas que corresponden al castigo, se debe ir al perfil de facturación de la cuenta y revisar los documentos que no tienen fecha de pago.

- Es importante considerar que el documento (boleta) al ser castigado pasa a un estado sin deuda, no obstante no registra pago.
- **Recuerda que siempre se debe cancelar el valor del castigo para generar acciones comerciales.**

The screenshot shows the 'Andes' system interface for a 'Pedido' (Order) form. The client ID is 1-16200817981. The form includes various fields for client information, order details, and financial data. A red box highlights the 'Deuda Rut' field, which shows a value of \$0.

The screenshot shows the 'Andes' system interface for a 'Saldo total' (Total Balance) form. The client ID is 12028807-5. The form includes various fields for client information, account details, and financial data. A red box highlights the 'Monto Deuda Castigo' field, which shows a value of \$0.

2. DEUDA EN LA VIVIENDA

Considerar los siguientes puntos en relación a la deuda a la vivienda:

a) Para la política comercial en relación a deuda domicilio, se considera solo la deuda que dejó el último cliente que desconectó en la vivienda. No es necesario revisar deudas previas al último cliente, ya que sistema arroja información de éste automáticamente y solo esta deuda es la que se debe considerar.

b) En casos en que haya deuda en vivienda, la política permite liberarla si se cumple alguna de las siguientes condiciones:

- Deuda es **menor a \$5.000.**
- Deuda **no corresponde al nuevo contratante** y se presentan los respaldos correspondientes según política de acreditación.

! Si no se cumple alguna de las 2 condiciones anteriores, cliente debe pagar el monto total de la deuda y el ejecutivo debe ingresar la venta posterior al pago.

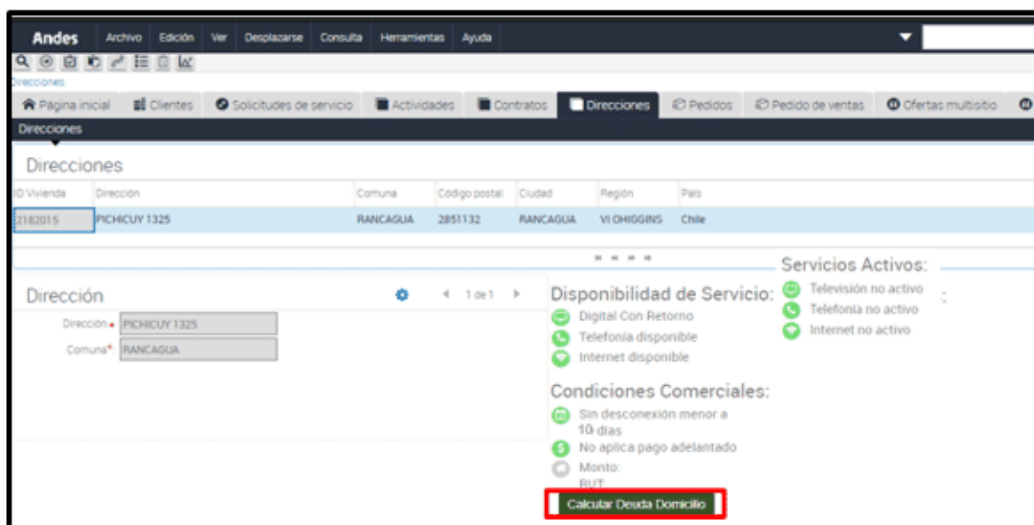
DEUDA EN LA VIVIENDA - GESTIONA

EVALUACIÓN DIRECCIÓN —

En conjunto con la evaluación de la deuda al RUT, se debe **evaluar si en la dirección donde se desea contratar existe deuda**. Para ello, se debe **utilizar el visor de direcciones de Andes**. Esta búsqueda proporciona información sobre **“Condiciones Comerciales”**.

Para observar la deuda asociada al domicilio ingresado, se debe dar click al botón **“Calcular Deuda Domicilio”**. Este botón es verde mientras no se haga click sobre él y el ícono “casa” tendrá distintos colores según la información de la deuda.

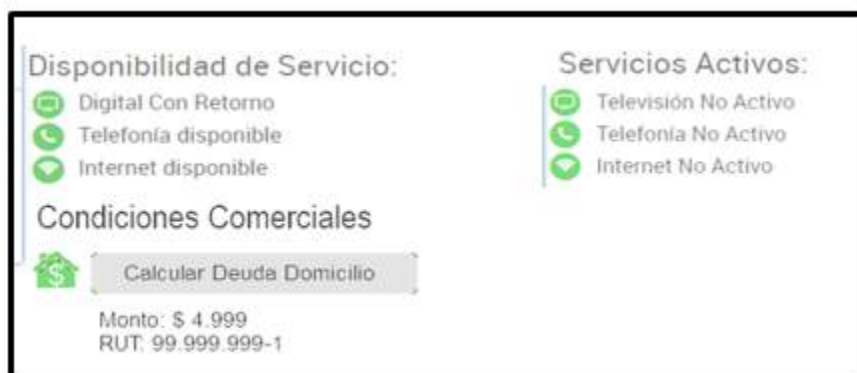
Aquí se muestra el RUT del último cliente que dejó deuda en la vivienda y el monto de la deuda, en caso de existir.



EVALUACIÓN COLOR VERDE

Color Verde: el ícono "casa" es de color verde cuando el domicilio **no tiene una deuda asociada o la deuda tiene un monto menor a \$5.000**, mostrándose Rut y Monto de la deuda de la última persona asociada al domicilio.

En este caso continuar con el procedimiento, el cual continúa con la revisión de la existencia de deuda al Rut del cliente que quiere contratar.



EVALUACIÓN COLOR AMARILLO

Color Amarillo: el ícono “casa” es de color amarillo cuando domicilio **tiene deuda asociada mayor o igual a \$5.000**. Se indicará el Rut de la persona a la que se le relaciona la deuda y el monto adeudado.

Dado lo anterior pueden ocurrir dos escenarios:

a) Si el Rut es el mismo del cliente que desea contratar: cliente debe pagar la deuda indicada. Una vez que el cliente paga su deuda, se procede a ingresar la venta.

b) Si la Rut corresponde a otro cliente: Se debe marcar el flag “**deuda no vinculante**” y adjuntar los documentos de acreditación según la política de crédito vigente.

En este caso cliente no está asociado a la deuda del domicilio, pero se debe revisar si es que existe deuda asociada a su Rut.

The screenshot shows a user interface with two main sections: 'Disponibilidad de Servicio:' and 'Servicios Activos:'. Under 'Disponibilidad de Servicio:', there are three green checkmarks indicating 'Digital Con Retorno', 'Telefonía disponible', and 'Internet disponible'. Under 'Servicios Activos:', there are three green checkmarks indicating 'Televisión No Activo', 'Telefonía No Activo', and 'Internet No Activo'. Below these sections is a 'Condiciones Comerciales' section with a yellow dollar sign icon and a button labeled 'Calcular Deuda Domicilio'. At the bottom, it displays 'Monto: \$ 5.000' and 'RUT: 99.999.999-1'.

IDENTIFICAR GASTOS DE COBRANZA EXTERNA (GCE)

PASO 1

Actualmente existe un error en la aplicación del pago de los Gastos de Cobranza Externa (GCE), por lo que no les exigiremos a los clientes que cancelen ese gasto.

Dado lo anterior, se implementó la **alternativa de eliminar su cobro mediante ticket a Mesa de Ayuda**. A continuación la explicación:

- Los **GCE se identifican como deuda al RUT** y es posible visualizar en la Cuenta de facturación (documentos de Cobro en estado Pendiente de Facturar).

The screenshot shows the 'Perfil de facturación' (Billing Profile) page. The 'Visor Histórico de Boletas' (Invoice History Viewer) section displays account information for 'RENE ALFONSO MORAGA'. The 'Documentos de Cobro' (Billing Documents) table shows one document: 'Gastos de Cobranza Externa' with a value of '\$1.586' and a status of 'Pendiente de Facturar' (Pending to be invoiced).

Facturas	Grupo de saldo	Usos sin facturar	Pagos	Ajustes	Documentos de cobro
Documentos de Cobro					
Tipo de documento	Fecha desde	Estado			
Gastos de Cobranza Externa	10/12/2021	Pendiente de Facturar	\$1.586		

PASO 2

Una vez **eliminado el cobro de los GCE**, el documento Cobro cambia al **estado Cancelado**.

The screenshot shows the 'Perfil de facturación' page after the document has been canceled. The 'Documentos de Cobro' table now shows the document 'Gastos de Cobranza Externa' with a status of 'Cancelado' (Canceled).

Facturas	Grupo de saldo	Usos sin facturar	Pagos	Ajustes	Documentos de cobro
Documentos de Cobro					
Tipo de documento	Fecha desde	Estado			
Gastos de Cobranza Externa	10/12/2021	Cancelado	\$1.586		

PASO 3

Los gastos de cobranza externa (GCE) **se generan por la actividad de Cobranzas Envío agencia de Cobranza Externa** (pre judicial), esta actividad **se puede visualizar en Alertas de crédito** de la cuenta de facturación.

Prioridad	Estado	Subestado	Importe de deuda	Tipo de acción	Fecha de acción	Cuenta	Comentarios
4-BAJO	Cerrado	Saldo de Cobranza	\$0.00	Saldo de Cobranza	02/07/2022 01:09:31	8055521	Saldo de Cobranza
4-BAJO	Completada	\$1.787Cobranza Externa	\$1.787	Envío agencia de Cobranza Externa (pre judicial)	03/09/2022 04:36:10	8055521	Envío agencia de Cobranza Externa (pre judicial)
4-BAJO	Pendiente	\$1.787Cancelar Servicios	\$1.787	Cancelar los servicios en las plataformas	20/01/2022 09:56:07	8055521	Cancelar los servicios en las plataformas
4-BAJO	Rechazada	\$1.787Suspensión Total	\$1.787	El cliente no tiene activos asociados	17/12/2021 06:58:00	8055521	El cliente no tiene activos asociados
4-BAJO	Completada	\$1.787Agenda Corte BI	\$1.787	Se agenda inactivación de servicios para el fin de la renta	16/12/2021 04:13:09	8055521	Se agenda inactivación de servicios para el fin de la renta
4-BAJO	Completada	\$1.787Generar Rentas	\$1.787	Se asigna fecha de fin a la renta	16/12/2021 04:13:09	8055521	Se asigna fecha de fin a la renta
4-BAJO	Rechazada	\$1.787Suspensión Parcial	\$1.787	El cliente no tiene activos asociados	06/12/2021 04:48:08	8055521	El cliente no tiene activos asociados
4-BAJO	Cerrado	Entró en Cobranza	\$0.00	Entró en Cobranza	30/11/2021 09:53:04	8055521	Entró en Cobranza
4-BAJO	Rechazada	\$52.990Saldo de Cobranza	\$52.990	El cliente no tiene activos asociados	04/11/2021 23:01:11	8055521	El cliente no tiene activos asociados
4-BAJO	Cerrado	Entró en Cobranza	\$52.990	Entró en Cobranza	05/10/2021 09:43:00	8055521	Entró en Cobranza

PASO 4

Para solicitar la eliminación GCE: el ejecutivo(a), deberá generar ticket a Mesa de Ayuda solicitando la eliminación, indicando RUT y Cuenta de Facturación en la cual se informan los Gastos de Cobranza Externa (GCE). Tal como se muestra en la imagen:

Importante: una vez sea atendido el ticket por mesa de ayuda, no se generará cobro de los GCE.

Para gestionar una acción comercial, siempre se deberá generar un nuevo pedido de ventas, ya que la actualización de deuda, solo se mostrará en un nuevo pedido.

SERVICE MANAGER

Introduzca toda la información requerida.

Un asterisco rojo (*) indica un campo obligatorio.

La sesión se ha ampliado correctamente.

Introduzca o seleccione toda la información necesaria.

Indique el motivo de esta petición y cuándo la necesita

Descripción del caso: *

En primera línea indicar título o descripción breve de solicitud.

Estimados:
Se requiere Borrar GCE Andes
RUT XXXX
Cuenta Facturación YYYY

Urgencia: *

1 - Crítica

Indique las personas a las que va dirigida esta petición



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 3 de 5

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

FTTH viene habilitado sólo para una línea telefónica.

☐

Falso

☐

Verdadero

PROTOCOLOS DE CIERRE DE VENTA



VENTA DE SERVICIOS ADICIONALES

Recuerda siempre mantener informado al cliente sobre el proceso de la venta, cuéntale los pasos a seguir y los plazos que implican. Siempre háblale al cliente con la verdad y no omitas información.

Recuerda que el cierre de la venta se debe realizar con el titular del servicio o un tercero con poder notarial.

A continuación, te entregamos toda la información que se debe comunicar al cliente, junto con el guion que debes seguir al momento de cerrar la contratación de servicios.

1. AL CERRAR LA VENTA DE SERVICIOS ADICIONALES —

Confirma con el cliente el detalle de la solicitud y la aceptación de la contratación:

“Sr(a) XXXX, hoy con fecha XXXX, confirmaremos sus datos personales, los servicios contratados con sus principales condiciones y su aceptación expresa”.

2. CONFIRMA DATOS PERSONALES —

Indícale al cliente cada uno de sus datos personales y asegúrate de tener una confirmación de su parte.

- i. Nombre completo.
- ii. Rut.
- iii. Serie de CI (recuerda siempre verificar vigencia).
- iv. Dirección para la que se solicitan los servicios.
- v. Fonos de contacto (recuerda que deben tener 9 dígitos).
- vi. Correo electrónico de contacto y el cual va a recibir su boleta. (recuerda que debe ser un correo válido).
- vii. Poder notarial, en caso de que la contratación la realice un tercero.

“Sr(a) XXXX, le pido por favor confirmar sus datos personales.

- Su nombre completo es XXXX, ¿Correcto? (Cliente debe indicar Sí)

- El Rut bajo el cual quedarán contratados los servicios es XXXX, ¿Está correcto? (Cliente debe indicar Sí)

- ¿Me podría indicar el número de serie de su cédula de identidad por favor?

[En el caso de cédulas antiguas] Este número se encuentra al reverso y comienza con la letra A.

[En el caso de cédulas nuevas] Es el Número de Documento que está en el anverso.

- La dirección en donde se instalarán los servicios es XXXX, ¿Está correcto? (Cliente debe indicar Sí)

- Los números de contacto que tenemos registrados para comunicarnos con usted son XXXXXXXXX, ¿Son correctos? (Cliente debe indicar Sí)

- Por último, el mail registrado en nuestro sistema es XXXX@XX.XX ¿Es correcto?” ¿a este mismo correo desea que le llegue su boleta?” (Cliente debe indicar Sí)

[En caso de que la contratación la realice un tercero] “Confirmo la recepción del poder notarial”.

3. CONFIRMA LOS SERVICIOS SOLICITADOS

i. **Menciona el nombre de todos los servicios adicionales solicitados.** Recuérdale que puede consultar las características y condiciones de cada servicio en el sitio web de VTR.

ii. **Indica la renta mensual de los servicios adicionales solicitados.**

“Sr(a) XXXX lo que usted está solicitando contratar son los siguientes servicios adicionales XXXX y que tienen una renta mensual de \$XXXX. Le recuerdo que puede consultar las características y condiciones de los servicios en www.vtr.com. ¿Está de acuerdo con esta información y acepta estas condiciones?” (Cliente debe indicar Sí)

4. CONFIRMA PROMOCIONES (SI CORRESPONDE)

i. Indica todas **las promociones a las que accede al cliente.**

ii. Menciona la **renta mensual con promoción** (si corresponde).

iii. **Duración, condiciones y restricciones de la promoción.** Recuerda que los servicios adicionales no se cortan luego de que termina la promoción.

iv. **Informa el valor en que quedará el servicio una vez terminada la promoción.**

*“Sr(a) XXXX al contratar nuevos servicios le entregaremos la(s) siguiente(s) promoción(es) que consiste(n) en [detallar las promociones entregadas: monto o porcentaje de descuento y duración] **una vez terminada la promoción, continuará con el servicio y el valor a pagar será de \$XXXX** [valor total de los servicios contratados].
¿Está de acuerdo?”* (Cliente debe indicar Sí)

5. ENTREGA INFORMACIÓN RESPECTO A LA PRIMERA BOLETA Y FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS

Debes informar el detalle de lo que se le cobrará al cliente en su primera boleta, junto con algunos detalles de la facturación de los servicios.

i. **Indica condiciones de facturación de los servicios:**

- Facturación anticipada y ciclo de facturación. Los servicios adicionales se cobran en el mismo ciclo de facturación que los servicios principales.
- Cobro de días proporcionales, si corresponde [ver plan comercial]. En el caso de venta que incluya proporcionales gratis, no habrá cobro por proporcionales.
- Cargo de activación, si corresponde [ver plan comercial]. En caso que contrate una programación con cargo de activación, sólo se le cobrará si el cliente decide eliminar sus servicios antes de su primera facturación.
- Costo de instalación, si corresponde [ver plan comercial]. Solo aplica en la venta de d-BOX.

ii. **Indica que la renta se reajusta por IPC.**

[Facturación anticipada de los servicios]

"Sr(a) XXXX le informo que los servicios fijos VTR, ya sean servicios principales y adicionales, se cobran por mes adelantado, esto implica que en su primera boleta se cobrará la renta mensual de los servicios contratados, correspondiente a su primer ciclo mensual facturado."

- [Si cliente ya cuenta con servicios VTR] *Señor, le recuerdo que su ciclo de facturación es el XX, por lo que el primer cobro se iniciará el día XX* (según ciclo de facturación del cliente).

- [Si corresponde cobro de proporcionales, indicado en plan comercial] *Junto con esto se cobrarán los días proporcionales que corresponden a la renta por los días que transcurran entre la activación y su fecha de facturación* (Cliente debe indicar Sí).

- [Si corresponde cargo de activación, indicado en plan comercial] *Además le comento que si usted da de baja el servicio antes de la primera facturación, en esta primera boleta se cobrará la renta de 1 mes completo del servicio, es decir \$XX. Por conceptos de activación del servicio* (Cliente debe indicar Sí).

- [Si corresponde costo de instalación, indicado en plan comercial] *Además, dado la instalación que requiere una visita técnica, en esta primera boleta se incluirá el cargo de instalación de \$XX.* (Cliente debe indicar Sí).

Es importante entonces que considere que la próxima boleta tendrá un valor mayor a la regular. ¿De acuerdo?" (Cliente debe indicar Sí).

"Por otro lado, le informo que al igual que otros productos, los servicios contratados están sujetos a reajuste por IPC, el que se realiza en enero y julio de cada año."

6. INFORMA SOBRE LA VIGENCIA DEL CONTRATO Y LA DESCONEXIÓN

i. Informa que los **servicios adicionales se activan inmediatamente** (excepto los d-BOX y extensores, que deben ser instalados en una visita técnica).

ii. Informa **sobre la desconexión de los servicios**, recuérdale al cliente que tiene la libertad de dar de baja sus servicios cuando lo estime conveniente.

“Sr(a) XXXX le informo que los servicios se activan inmediatamente (en caso de d-BOX y extensores indicar que es con la instalación). De todas formas, usted puede solicitar la desconexión o término de sus servicios cuando lo desee, llamando al 600-800-9000 o visitando nuestras sucursales, donde le orientaremos”. (Cliente debe indicar Sí).

7. INFORMA SOBRE LA INSTALACIÓN DE LOS SERVICIOS —

i. Informa el **horario de agendamiento acordado para la instalación de los servicios** solicitados (en el caso de d-BOX y extensores), y recuérdale al cliente que será contactado para confirmar este horario.

ii. Informar que **durante la instalación de los servicios es necesaria la presencia permanente de un adulto habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo** de nuestros técnicos.

[Coordinar día y hora para la instalación] *“Sr(a) XXXX, la instalación queda coordinada entonces para el día XX entre las XX y XX hrs. De todas formas, le llamarán para confirmar la visita. Le informo además 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. ¿Está de acuerdo?” (Cliente debe indicar Sí).*

8. RECOMIENDA VTR.COM - DESPEDIDA —

i. Pregunta si hay **alguna duda y déjalo invitado a visitar la página web** www.vtr.com donde puede encontrar el detalle de nuestros productos y servicios.

ii. **Despídete de manera cordial, reiterando tu nombre y agradeciendo su preferencia por VTR.**

“Sr(a) XXX ¿Tiene alguna duda en que le pueda ayudar? (Cliente debe indicar Sí - No). Antes de despedirme, quisiera contarle que para mayor información de nuestros productos y servicios puede

revisar vtr.com. Recuerde que mi nombre es XXXX, muchas gracias por su preferencia, que tenga buenos días/tardes



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N.º 07.

Para salir de tu Desafío solo debes presionar el botón **"Finalizar"**

FINALIZAR