



PYME FIJO CLAROVTR – DESAFÍO MAYO

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 06 AL 24 DE MAYO 2026

SERVICIOS FIJOS CLAROVTR



CLIENTE QUIERE RETOMAR SERVICIOS DESCONECTADOS



CÓMO REVISAR LA DEUDA



CÓMO VALIDAR LA VIGENCIA DE DATOS



DESAFÍO TERMINADO

CLIENTE QUIERE RETOMAR SERVICIOS DESCONECTADOS



HOGAR

Este procedimiento te servirá solo para abordar a EX clientes que indican que quieren volver a retomar sus servicios que han sido desconectados.

DEBES SABER

GESTIÓN

- Este procedimiento solo es para clientes desconectados, esto quiere decir que el pedido de desconexión está en estado **COMPLETADA**, revisa en la vista 360 del cliente en la sección **PEDIDOS**
- Para clientes que tengan suspensiones transitorias y necesiten reanudar sus servicios puedes revisar la publicación [SUSPENSIÓN TRANSITORIA](#)
- Si es cliente fijo activo y solicita activar uno o varios servicios principales, debes generar una actualización de promoción. Puedes apoyarte con la publicación [ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO](#)
- Clientes que hayan desconectado sus servicios, pero en sistema siguen apareciendo descuentos, estos deben ser eliminados antes de ingresar un alta de servicios. Puedes apoyarte con la publicación [PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS \(Retención/Desconexión/Anulación\)](#).

DEBES SABER

GESTIÓN

EX CLIENTE DE SERVICIOS FIJOS

- Revisa en la **cuenta del cliente, en la sección PEDIDOS**, el pedido de Desconexión. Para más detalles, apóyate con el procedimiento [CÓMO VER UNA DESCONEXIÓN](#)
 - Recuerda siempre **revisar la fecha** en que se completó el **pedido de desconexión**.
- Si la fecha de la desconexión es **MENOR a 90 días de corrido**, debes realizar una nueva alta de servicios según la oferta comercial vigente. Si tienes dudas con este paso puedes apoyarte con la publicación [VENTA FIJO SIN Y CON PORTABILIDAD y PLAN COMERCIAL](#)
- Si la fecha de la desconexión es **MAYOR a 90 días de corrido**, el cliente debe contratar servicios a través de [VTR.com](#), dirigirse a su sucursal más cercana o marcando la opción de ventas a la hora de contactarse por nuestro Call Center
- Si el cliente **tenia servicios de teléfono y necesita recuperar su número antiguo**, puedes apoyarte con la publicación [RECUPERACIÓN DE NÚMERO](#)

Pedidos				
   1 - 5 de más de 5+				
Estado	Motivo de cancelación	Fecha de creación	Tipo de pedido	Nº de Pedido
Completada		22/09/2022 18:22:42	Desconexion	1-20635982
Completada		22/09/2022 18:06:44	Desconexion	1-20635907
Cancelado	Incendencia de trá...	22/09/2022 18:04:11	Modificacion	1-20635895
Completada		14/09/2022 14:43:15	Cambio de Promocion	1-20599742
Completada		14/09/2022 14:36:15	Modificacion	1-20599707

INFORMA

Apóyate con el siguiente Script:

VOZ

"Sr. XXXX sus servicios han sido desconectados el día XX/XX/XX según su solicitud, por política lo que debe realizar es solicitar un alta de servicios eligiendo la opción correspondiente a través de nuestro Call Center o contratándolo desde [VTR.com](https://vtr.com)"

NO VOZ

"XXXX tus servicios han sido desconectados el día XX/XX/XX según su solicitud por política lo que debes realizar es solicitar un alta de servicios eligiendo la opción correspondiente a través de nuestro Call Center o contratándolo desde [VTR.com](https://vtr.com)"

REGISTRA

Atención comercial -> Cambio de serv contrat/Suspen -> Susp de Serv (transi/otra)

Registrar en la atención:

- 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

CÓMO REVISAR LA DEUDA



¿CÓMO REVISAR LA DEUDA?

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4
1. Posicionado en la vista 360° de la cuenta Cliente, podemos verificar si el flag de cobranza esta seleccionado, de ser así quiere decir que cliente posee una o más cuentas pendientes de pago.			

Andes
Archivo
Edición
Ver
Desplazarse
Consulta
Herramientas
Ayuda

Página inicial
Clientes
Solicitudes de servicio
Actividades
Validaciones venta
Pedidos
Pedido de ventas
Contactos
Fallas masivas
Perfil de facturación

Lista de clientes
Lista de clientes

Rut: 5781368-7
Nombre: MARIA ISABEL
Apellido paterno: CABRERA
Apellido materno: BARROS
Segmento valor: BAJO
Tipo de documento: Cédula
Profesión: Otro

Dirección: EUCALIPTUS 1
Comuna: SANTO DOMINGO
e-mail: luisvillagra4791@
Edad: 69
Nacionalidad: Chilena
Estado email: Pendiente Validac
Región: VALPARAISO
Código postal:

Teléfono principal: 937650217
En cobranza:
Fallas masivas:
Reiterados:
Cuenta Migrada:
Tipo: Residencial
Clase: Cliente
Subtipo:
Subclase: Sin Servicios A

Resultado última encuesta EPA:
Fecha última encuesta EPA:
Resultado última encuesta NPS:
Fecha última encuesta NPS:
Id Twitter:
Género: Femenino
Fecha de nacimiento: 17/12/1951
Estado: Activo
Cambio de Titularidad:

Más información
Resumen del cliente
Saldo total
Jerarquía de cuentas
Fallas masivas
Contactos
Perfiles
Actividades
Solicitudes de servicio
Pedidos
Activos instalados
Alertas de crédito
Notas

Siguiendo mejor Acción
1 - 2 de 2

B... Cliente con Bandas de red WIFI Separadas
A... Aumento Capacidades-Grupo

Actividades
1 - 5 de más de 5+

Propietario	Estado	Nro Orden	Nro Solicitud de	Tipo	Fecha Inicio	Id Actividad
MMONSALVEP	Finalizada			Llamada Entrante ...		1-1PBK15HS
KMONSALVEH	Finalizada			Reset / Refresh		1-1DRSGN05
AJUSTEBOT	Finalizada			Reset / Refresh		1-1PXRYP8C

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

2. Podemos verificar el estado en que se encuentra esta cobranza en la pestaña “Alertas de Crédito”, ahí veremos el estado de esta alerta y a que cuenta de facturación corresponde dependerá del flujo de cobranza que posea el cliente y el vencimiento de la boleta.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 5781358-7 | Cuenta

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas Perfil de facturación

Lista de clientes Lista de clientes

Apellido y nombre: BARRIOS Estado: BAJO Rentados: C Cuenta Migrada: ☒ Cambio de Titularidad: ☐

Más información Resumen del cliente Saldos totales Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos Activos instalados **Alertas de crédito** Notas

Alertas de crédito

Prioridad	Estado	Subestado	Importe debido	Tipo de acción	Fecha de apertura	Comentarios
4-BAJO	Rechazada		\$55.966	Suspension Tot...	30/05/2021 00...	El cliente no tiene activos asociados
4-BAJO	Completada		\$55.966	Detener Rentas	30/05/2021 00...	Se asigna fecha de fin a la renta
4-BAJO	Completada		\$55.966	Agendar Corte BI	30/05/2021 00...	Se agenda inactivación de servicios para el fin de la renta
4-BAJO	Completada		\$55.966	Suspension Par...	21/05/2021 00...	Cuenta no esta En Cobranza.No Se Genera Orden de Suspension
4-BAJO	Cerrado	Entro en Cobra...	\$55.966	Entro en Cobra...	21/05/2021 00...	Entro en Cobranza
4-BAJO	Completada	Salio de Cobra...	\$55.966	Salio de Cobra...	11/05/2021 19...	Salio de Cobranza.
4-BAJO	Cerrado	Entro en Cobra...	\$55.966	Entro en Cobra...	07/05/2021 01...	Entro en Cobranza
4-BAJO	Completada	Salio de Cobra...	\$40.716	Salio de Cobra...	16/04/2021 06...	Salio de Cobranza.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

3. Para conocer el detalle de lo adeudado podemos ingresar al perfil de facturación en la cuenta de Facturación y así informar al cliente.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 13449440-9 | Cuenta: 13449440-9 | Portal del cliente

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas Perfil de facturación

Lista de clientes Lista de clientes

Apellido y nombre: FideMovil C Equipo Galaxy A025 Costo \$0 max 6 cuotas

Perfil de facturación

Nombre	Método de pago	Medio de factura	Día de facturación
4519187	Medio Pago no ...	Electrónico	27

Productos Instalados

Estado	Producto	Nº de activo	Identificador del servicio	Fecha de inst
Activo	Television	1-158666225762		01/04/2021
Activo	Descuento Multi Servicio	1-158666225851		01/04/2021
Activo	Equipo	migra.774112023		22/05/2019

Pedidos

Estado	Motivo de canceli	Fecha de creación	Tipo de pedido	Modalidad de Ver	Nº de Pedido	Cuenta de factur
Completada		25/05/2021 16:35:01	Modificacion	Fija	1-169685174082	4519187
Completada		30/03/2021 21:33:13	Cambio de Pro...	Fija	1-158187805342	4519187
Completada		27/03/2021 11:33:07	Reanudacion	Móvil	1-157536457171	95883702
Completada		27/03/2021 11:33:07	Reanudacion	Móvil	1-157536450621	93621092
Completada		27/03/2021 04:38:10	Suspension Uni...	Móvil	1-157524445782	93621092

Solicitudes de servicio

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

4. Dentro del perfil de facturación podemos revisar el saldo adeudado y el detalle de las boletas.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 13449440-9 Portal del cliente 13449440-9 Factura

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas Perfil de facturación

Perfil de facturación Estado 1 de más de 1+

Visor Histórico de Boletas

Cuenta: 13449440-9 Principal: ☒ Tipo de factura: Detalle Cuenta de facturación: 4519187 Soporte de factura: Electrónico Método de pago: Medio Pago no C Estado del perfil de facturación: Activo Comentarios:

Resumen del saldo Refrescar

Saldo: \$57.089 Vence ahora: \$57.089

Ajustes/pagos no aplicados: \$0 Disputas no resueltas: \$0 Movimientos no facturados: 0

Facturas Grupo de saldo Uso sin facturar Pagos Ajustes Documentos de cobro

Facturas 1 - 10 de más de 10+

Refrescar Generar NC Ajuste Generar Ajuste Dirección Cliente

Número de factura	Periodo de facturación	Importe del	Fecha de vencim	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de factura	Fecha último pag	Tipo de docum	URL Facturas	Estado de pago	Estado de emis	Valor del docum	Boleta Id
205043904	27/04/2021 - 27/05/2021	\$33.099	16/06/2021	\$23.990	\$0	-\$40.970		Boleta Electrón...	http://condor.vtr/Vencida	Emitido		\$33.099	
201319016	27/02/2021 - 27/03/2021	\$0	16/04/2021	\$21.283	-\$21.283	-\$21.283	03/05/2021	Boleta Electrón...	http://condor.vtr/Sin Deuda	Emitido		\$21.283	
197213264	23/01/2021 - 23/02/2021	\$0	17/03/2021	\$0	-\$21.283	-\$21.283	29/03/2021	Boleta Electrón...	http://condor.vtr/Sin Deuda	Emitido		\$21.283	
196730340	23/12/2020 - 23/01/2021	\$0	17/02/2021	\$0	-\$21.283	-\$21.283		Boleta Electrón...	http://condor.vtr/Sin Deuda	Emitido		\$21.283	
196197733	23/11/2020 - 23/12/2020	\$0	17/01/2021	\$0	-\$20.990	-\$20.990		Boleta Electrón...	http://condor.vtr/Sin Deuda	Emitido		\$20.990	
106633806	23/10/2020 - 23/11/2020	\$0	17/11/2020	\$0	\$10.000	\$10.000		Boleta Electrón...	http://condor.vtr/Sin Deuda	Emitido		\$10.000	



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CÓMO VALIDAR LA VIGENCIA DE DATOS



TRANSVERSAL

¿CÓMO VALIDAR VIGENCIA DE DATOS?

Cada vez que atiendas a un titular, es importante validar si sus datos se encuentran correctamente actualizados, para ello verifica de la siguiente manera:

PASO 1**PASO 2**

1. Desde la vista 360 de la cuenta de cliente, corrobora los datos registrados:

- RUT
- Nombres
- Apellidos
- Dirección
- E-mail
- Debes revisar también que el E-mail del Perfil de Facturación esté con el formato correcto y actualizado, así se asegura la calidad y la consistencia de los datos. No corresponde que el correo registrado sea del tipo XXXX (correo ficticio), como, por ejemplo: notiene@notiene.cl. Recuerda que a este correo es enviada la boleta.
 - En caso de diferencias del correo en otros perfiles "Clientes" y "Servicio", se debe dejar el mismo que indica el titular previa confirmación con él, ya que, en los únicos casos en los que se pueden utilizar correos distintos son cuando el cliente tiene varios servicios o si solicita explícitamente diferenciar los correos.
- Teléfono Principal (Es importante que el teléfono principal sea un N° Móvil, para asegurar el contacto con el cliente)
- El número de contacto tiene que el formato correcto:
 - Ejemplo de formato que deben ingresar: NO SE DEBE ANTEPONER EL NUMERO 0 en ningún caso.
 - CELULARES: la extensión del número es de 9 dígitos donde siempre el primer dígito es el número 9 Ejemplo: 9 1234 5678
 - FIJO: la extensión del número es de 9 dígitos donde los primeros 2 dígitos corresponden al código de ciudad Ejemplo: 41 123 45 67

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 7845236-6 | Portal del cliente

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

Lista de clientes Lista de clientes

7845236-6

Ir a BEC

Rut: 7845236-6	Dirección: LINO 3450	Teléfono principal: 963422881	Resultado última encuesta EPA:
Nombre: NADIA ALICIA	Comuna: SAN JOAQUIN	En cobranza: ☐	Fecha última encuesta EPA:
Apellido paterno: MALUENDA	e-mail: martandradem@gg	Fallas masivas: ☐	Resultado última encuesta NPS:
Apellido materno: ARAYA	Edad: 63	Reiterados: ☐	Fecha última encuesta NPS:
Segmento valor: BAJO	Nacionalidad: Chilena	Cuenta Migrada: ☒	Id Twitter:
Tipo de documento: Cédula	Estado email:	Tipo: Residencial	Género: Femenino
Profesión: No Tiene	Región: REGION METROPOLITANA	Clase: Cliente	Fecha de nacimiento: 16/10/1957
	Código postal:	Subtipo:	Estado: Activo
		Subclase: Fijo	Cambio de Titularidad: ☐

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

PASO 1

PASO 2

2. Si alguno de los datos no se encuentra correcto, debes realizar la modificación, para ello revisa la publicación [MODIFICACIÓN DE DATOS](#).



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO PYME FIJO - MAYO
FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO PYME
FIJO - MAYO!**

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

FINALIZAR