

VTR - DESAFÍO N° 08 - Venta Remota - Servicios Fijos

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 05 AL 25 DE AGOSTO



POLÍTICA DE VENTA DE SERVICIOS FIJOS



SOLICITUD VALIDACIÓN CONVENIO



ACTIVIDAD



APP CLIENTE VTR



DESAFÍO TERMINADO

POLÍTICA DE VENTA DE SERVICIOS FIJOS



VENTA EN VIVIENDAS POSTERIOR A UNA DESCONEXIÓN VOLUNTARIA

CONTEXTO

Definir el correcto uso de las políticas de ventas asociadas a los productos fijos y que estén en concordancia con la normativa de la empresa.

Si deseas revisar los pasos para la acreditación de la venta y los criterios de visado, puedes acceder la publicación Visado de contratos, haciendo clic [AQUÍ](#).

- Desde el día viernes 16 de agosto de 2019 comenzó a regir una nueva política en relación al ingreso de ventas en viviendas donde se ha generado una desconexión en forma voluntaria por el antiguo cliente.



La política es la siguiente:

En domicilios que se encuentren los servicios en estado ACT-ELI posterior al ingreso de una desconexión voluntaria, NO está permitido realizar ventas a un nuevo cliente (RUT distinto al que realizó la desconexión) durante los primeros 10 días corridos desde el ingreso de la desconexión.

- En caso que se ingresen ventas en este periodo, serán descomisionadas.

VENTA EN VIVIENDAS POSTERIOR A UNA DESCONEXIÓN VOLUNTARIA

Desde el día martes 2 de junio de 2020 comenzó a regir una nueva política en relación al ingreso de ventas en viviendas donde se ha generado una desconexión en forma voluntaria por el antiguo cliente.

La política es la siguiente:

NO está permitido realizar ventas en un domicilio que ha realizado una desconexión voluntaria durante los primeros 10 días corridos, desde el ingreso de dicha desconexión.

! En caso que se ingresen ventas en este periodo, serán descomisionadas.

PROCEDIMIENTOS DE VENTA

- Aplica para todos los canales de venta.
- La política aplica en el siguiente caso:
 - Domicilios donde se haya ingresado en Andes una desconexión voluntaria en los últimos 10 días.
 - Venta a un cliente distinto al que realizó la desconexión (RUT que desconecta NO es el mismo que contrata).
- Las ventas ingresadas inmediatamente posterior al ingreso de una desconexión voluntaria hasta 10 días corridos después serán descomisionadas.
- Se puede ingresar ventas a partir del día 11 desde el ingreso en sistema de una desconexión voluntaria. Por ejemplo, si una desconexión se solicitó el día 1-jun, se pueden ingresar ventas en el domicilio desde el día 12-jun.

Ingreso en sistema
de la desconexión



Fecha (ejemplo)	01-jun	02-jun	03-jun	04-jun	05-jun	06-jun	07-jun	08-jun	09-jun	10-jun	11-jun	12-jun
Días desde Dx	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Venta	✗ Venta sin comisión											✓ Venta OK

VERIFICA Y ANALIZA

1. Revisa si en el domicilio se ha ingresado una desconexión voluntaria en los últimos 10 días

- Revisa el procedimiento [VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA](#)

INFORMA

Script para cliente:

"Sr. XXX, por políticas comerciales de nuestra compañía no podemos ingresar ventas en este domicilio hasta el día "XX" (correspondiente a la fecha donde se cumplen los 10 días corridos)" dado que se encuentra en curso una desconexión solicitada por el antiguo titular".

REGISTRA

Tipificar correctamente el contacto de la atención.

Atención Outbound→Campañas→Venta/Cotización/Portabilidad

Incluir siempre en la observación:

- Nombre y Rut de la persona que atendemos
- Motivo llamada/atención

- Información entregada
- Gestión realizada



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

SOLICITUD VALIDACIÓN CONVENIO



INGRESO SOLICITUD DE SERVICIO VALIDACIÓN DE CONVENIO

DEBES SABER

CONVENIOS CON DOCUMENTACIÓN ESPECIAL

- Para validar **si el cliente pertenece al convenio que solicita**, debes ingresar una Solicitud de Servicio (SS) Validar Convenio Cliente Nuevo o stock que solicite pasar a convenio debe ingresar (SS) Validar Convenio
- Cliente **Stock Convenio**, para la actualización de promoción y pedido de modificación debes revisar el COTIZADOR para informarte si el convenio requiere (SS) Validar Convenio.

- La respuesta de la solicitud es de **máximo 72 Hrs hábiles y la validez de la solicitud es hasta 30 días corridos**, desde la aprobación

DEBES SABER

CONVENIOS CON DOCUMENTACIÓN ESPECIAL

- Existen **algunos convenios que requieren documentación**, la que se debe adjuntar en la Solicitud de validación. Revisa en el COTIZADOR qué documentos son requeridos
- Esta documentación es requisito establecido por la institución, **NO ES OPCIONAL**
- Si una **solicitud de validación no tiene la documentación adjunta**, la SS quedará en estado **MAL INGRESADA** (informar documentación que debe adjuntar)

GESTIÓN

INGRESO DE SS

INFORMA Y REGISTRA

Ingreso de solicitud de servicio:

- **TIPO** > Seleccionar > DATOS
- **ÁREA** > Seleccionar > VENTA
- **SUBÁREA** > Seleccionar > VALIDAR CONVENIO
- **DESCRIPCIÓN** > Ingresar Convenio y descripción

- **GUARDAR**

Si aplica, adjunta la documentación necesaria. Apóyate en la publicación **CÓMO ADJUNTAR DOCUMENTOS**

The screenshots illustrate the steps to enter a service request in the system. The first screenshot shows the 'Solicitudes de servicio' tab with a form for client information and a dropdown menu for 'Tipo' (Type) set to 'Datos'. The second screenshot shows the 'Actividades' tab with a dropdown menu for 'Convenio' (Convention) set to 'Conv CAAM'. The third screenshot shows the 'Actividades' table with a row highlighted, showing details for activity 2.2.AAOL20, type 'Resolución', description 'Confirmar si corresponde a Convenio', and status 'Abierta'.

INGRESO DE SS

INFORMA Y REGISTRA

Informa:

"Sr. XXX hemos ingresado una solicitud para que, en forma interna, el área de bienestar de su empresa, entregue la validación correspondiente. Esta respuesta tiene un plazo máximo de 72 hrs. Hábiles. Pasado ese plazo, le pido que nos contacte nuevamente para que podamos ingresar los servicios con el descuento permanente"

REGISTRA

Atención Comercial → Cambio de serv contrat/Susp → Cambio de Plan/Actuali. Promo

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 REVISAR TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 3 de 5

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Si una solicitud de validación no tiene la documentación adjunta, la SS quedará en estado MAL INGRESADA

☐ Verdadero

☐ Falso

APP CLIENTE VTR



PROCEDIMIENTO

Actualmente, está disponible la **APP MÓVIL VTR** para todos los clientes con **servicios fijos y móviles**, la que puede ser descargada desde los Store de Android y IOS. Esta aplicación tiene como principales funcionalidades:

- Consulta de Deuda
- Realizar pagos
- Sección facturación (pagos realizados y visualización de boleta)

- Sección de Guía TV (ver canales habilitados según la zona)
- Sección consumo (detalle del consumo hogar y móvil)
- Consulta de mis servicios contratados
- Contratación de SVA (Bolsas y canales)
- Configuración de equipos (Reset de Equipo (Modem y Dbox)
- Configuración de clave Wifi (cambio clave y nombre de red)
- Ver información de PIN y PUK
- Re agendamiento de visitas técnicas

¿CÓMO DESCARGO LA APP?

¿CÓMO SE INGRESA?

La APP se descarga desde los store de cada sistema operativo. En el caso de IOS (iPhone) desde el Apple Store, y en caso de Android y Huawei desde el Play Store.

¿CÓMO DESCARGO LA APP?

¿CÓMO SE INGRESA?

Rut y contraseña de Sucursal Virtual.

GESTIÓN



Cliente puede ver la deuda y la opción para pagar. También consulta de boletas y pagos realizados.

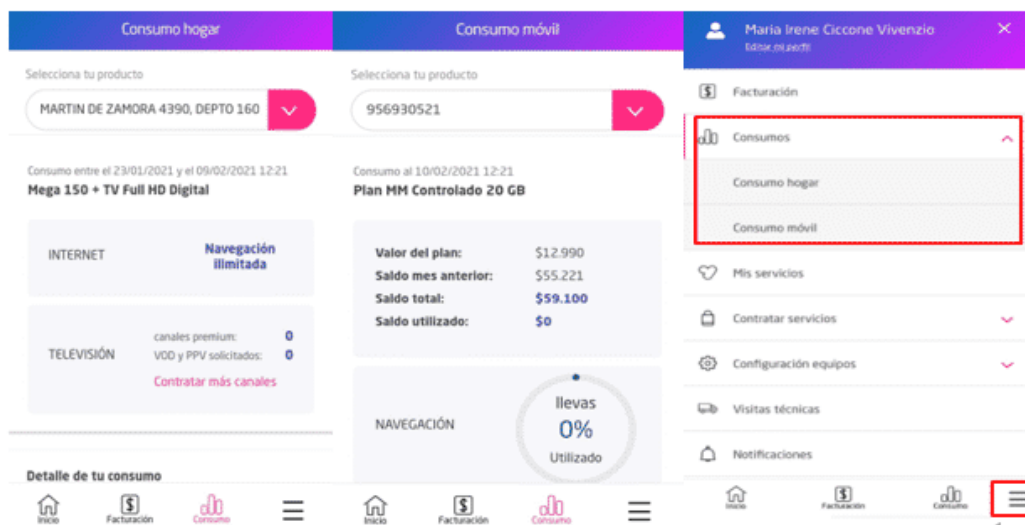
INICIO (HOME)

FACTURACIÓN

CONSUMO

CONTRATAR
SERVICIOS

E
S
(
F



Desde la opción inferior de Consumo, podrá ver su consumo tanto en hogar como en móvil

Al igual que desde el menú lateral puede también acceder a los consumos

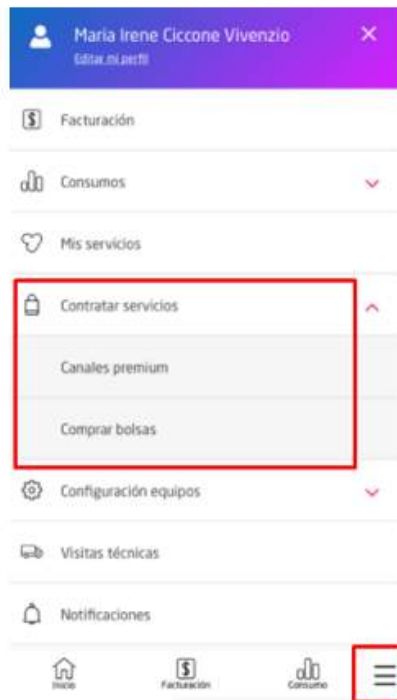
INICIO (HOME)

FACTURACIÓN

CONSUMO

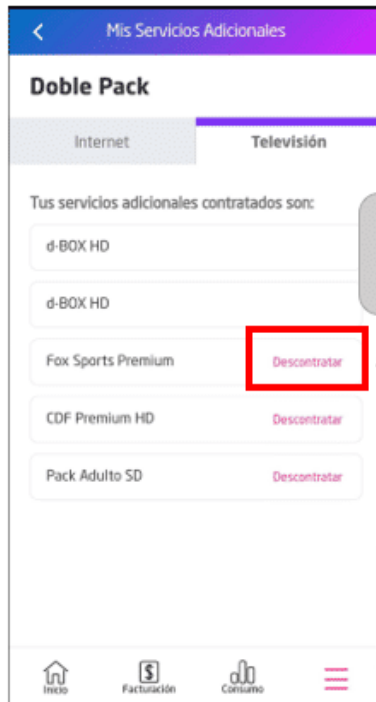
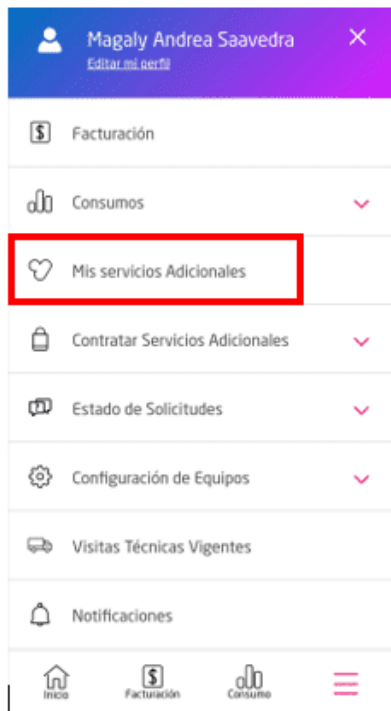
CONTRATAR
SERVICIOS

E
S
(
F



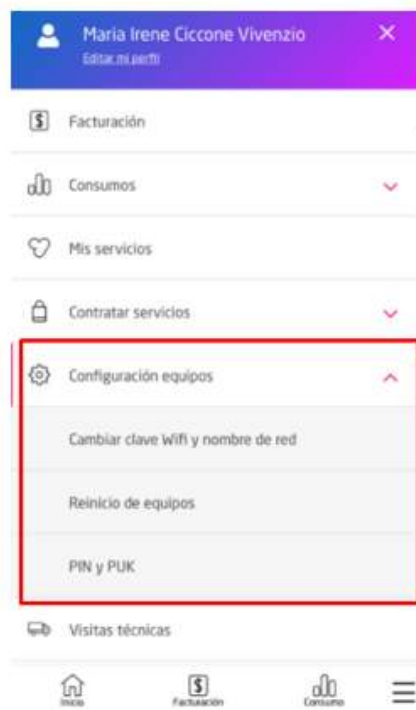
Cliente puede contratar Canales Premium (Hogar) y Bolsas (Móvil)

INICIO (HOME)	FACTURACIÓN	CONSUMO	CONTRATAR SERVICIOS	E S (F
---------------	-------------	---------	---------------------	------------------



Cliente puede dar de baja Canales Premium

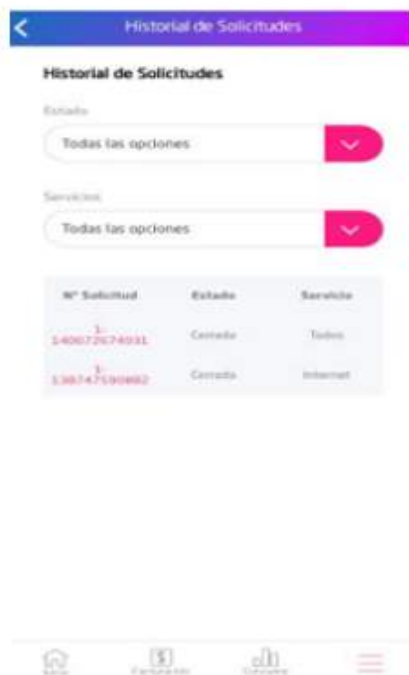
INICIO (HOME)	FACTURACIÓN	CONSUMO	CONTRATAR SERVICIOS	E S (F
---------------	-------------	---------	---------------------	------------------



En esta configuración de equipos, cliente puede:

- Cambiar nombre de Red y Clave Wifi.
- Reiniciar Dbox y Router.
- Ver datos PIN y PUK de su SIMCARD (línea móvil)

INICIO (HOME)	FACTURACIÓN	CONSUMO	CONTRATAR SERVICIOS	E S (F
---------------	-------------	---------	---------------------	------------------



Sección “Solicitudes” sólo visible para clientes **Andes**

Permite ver el historial de solicitudes realizadas en la App.

ESCALA —

En caso que un cliente levante problemas con su cuenta, deben escalarlo a escalamiento.recaudacion@clarovtr.cl.

INFORMA —

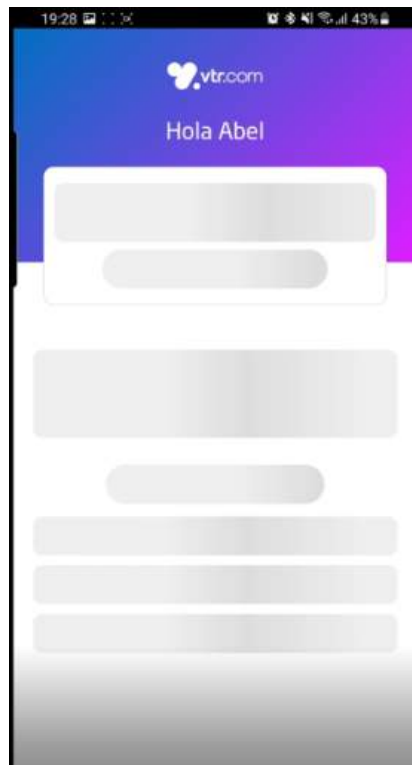
Indícale al cliente que será escalado este inconveniente para la pronta solución del problema presentado. El tiempo que se maneja es de 72 horas hábiles.



INCONVENIENTES CON APP

NOTA 1

INGRESO A LA APP



En algunos casos, al ingresar a la APP, esta puede quedar cargando datos, sin mostrar información.

Este inconveniente se da cuando el cliente ha realizado un cambio de contraseña de Sucursal Virtual y aunque reinstale la aplicación nuevamente en un dispositivo, la app se muestra como el siguiente ejemplo:

NOTA 2

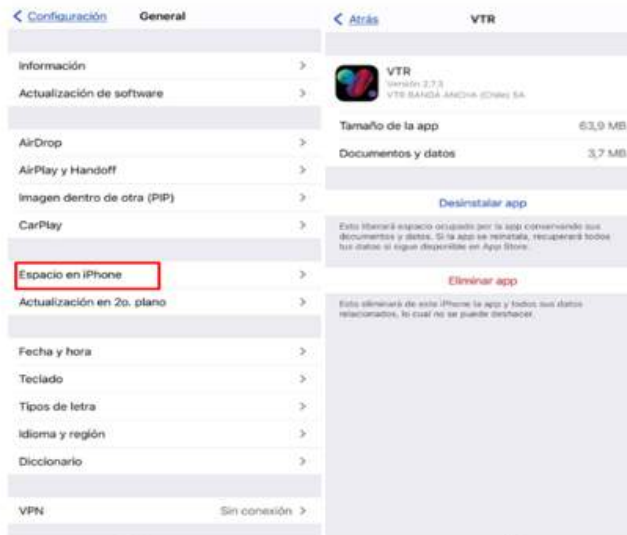
ANDROID



La solución es eliminar caché del dispositivo para volver a ingresar sus datos de RUT y contraseña y conectarse en el caso de Androide y en IOS eliminar APP y reinstalar. Sigue los siguientes pasos según sistema operativo de tu equipo móvil.

NOTA 3

IOS



Ir a Configuración, General y pinchar Espacio en iPhone.

Ubicar la APP, ingresar y luego Pinchar Eliminar APP.

Último paso, Descargar nuevamente la APP e Ingresar.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N.º 08 FINALIZADO



FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N.º08

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

FINALIZAR