

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°21 - 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 CLAVE.

DESDE EL 07 AL 20 DE OCTUBRE



PLATAFORMA DE ATENCIÓN WHATSAPP FIBRA



CAMPAÑA PROACTIVA - CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA



ACTIVIDAD

 **REGULARIZACIÓN MATERIAL EN DOMICILIO**

 **DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN**

 **DESAFÍO TERMINADO**

PLATAFORMA DE ATENCIÓN WHATSAPP FIBRA



CONTEXTO

DEBES SABER

COMUNICADOS ENVIADOS

- Te informamos que se encuentra disponible la **nueva plataforma de atención WhatsApp FIBRA** para clientes con servicios de internet fibra óptica.
- Esta nueva plataforma **brindará a dichos clientes una atención personalizada**, donde entregará información exclusiva relacionada al tipo de red a la que se encuentra conectada.
- **El número de teléfono de esta plataforma es +56 9 8346 5697**



CONTEXTO

DEBES SABER

COMUNICADOS ENVIADOS

- Los clientes con **Red FIBRA pueden apoyarse con tutoriales** alojados en www.vtr.com/bienvenidafibra. Los técnicos entregarán a los clientes cuando instalen su servicio un código QR donde podrán ingresar a la página indicada anteriormente.
- Estos clientes también **recibirán información a través de los distintos medios de comunicación** con información relacionada a su tipo de conexión, donde en el siguiente apartado podrás revisar el historial de lo que les ha llegado.



CONTEXTO	DEBES SABER	COMUNICADOS ENVIADOS
Si un cliente Fibra nos contacta a través de Call center o Sucursal se le debe entregar la atención correspondiente, siempre informando que el canal vía Whatsapp está disponible de manera exclusiva para ellos en atenciones futuras.		

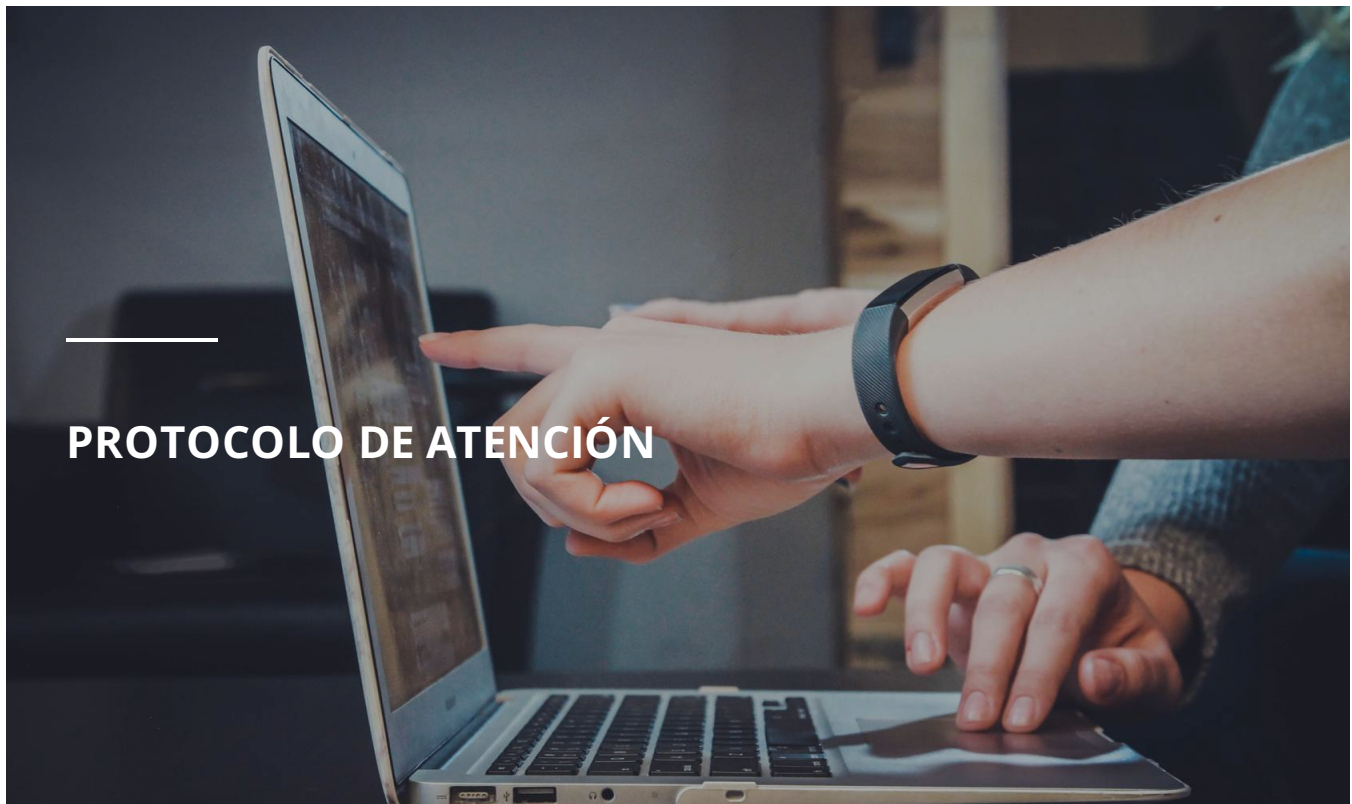


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CAMPAÑA PROACTIVA - CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA



DEBES SABER

INFORMAR

- El cambio de tecnología **NO tiene costo** para el cliente
- La promoción debe **contener servicio de internet** para poder ingresar el cambio de tecnología.
- El cambio de tecnología **NO es compatible con cambios de plan.**

- El cambio de tecnología **sólo aplica para conexión de internet NAT**. Si cliente tiene conexión BRIDGE, se debe indicar que al realizar el cambio de tecnología la configuración quedará en NAT.
- Los cambios de tecnología **NO se pueden reversar**.

DEBES SABER

INFORMAR

Sólo si cliente consulta, informar:

- **Dbox PRO no es compatible con FTTH**, si cliente tiene este dispositivo se debe informar que cambiará a Dbox Smart y que perderá las grabaciones (en el caso de que tenga).
- **Existen SVA asociados al servicio de telefonía fija que no son compatibles con la red FTTH.**
Para los casos donde cliente tenga contratado uno de estos SVA se debe informar que con el cambio de tecnología se eliminarán.
 - Desvío de Llamados
 - Trial desvío de Llamados
 - Pack mira quien llama
 - Trial pack mira quien llama
 - Pack Visor de Llamados
 - Trial pack visor de Llamados

PROTOCOLO DE ATENCIÓN

El protocolo que se expone a continuación servirá de guía al momento de comunicarnos con nuestros clientes para ofrecer mejora de sus servicios a través del cambio de red.

- Es importante que demuestres siempre actitud de servicio, amabilidad y empatía.
- Escucha de manera activa y concentrado al cliente.
- Transmitir transparencia indicando compromisos.

SALUDO —

Saludo:

Buenos días/tardes, mi nombre es XXX, lo(a) llamo de VTR, ¿hablo con el(la) sr(a) XXX?

EXPLICA —

Explica motivo de la llamada:

Le tenemos una muy buena noticia, el servicio de Fibra Óptica ha llegado a su domicilio. Le ofrecemos renovar sus servicios con equipos de última generación sin costo para usted y de esta forma, resolver los inconvenientes que podría haber presentado en el último tiempo.

1. Si el cliente manifiesta que NO está interesado:

- *Sr(a) XXX, ¿me podría indicar el motivo por el cual no acepta la mejora de sus servicios?*

2. Si el cliente manifiesta que SI está interesado: facilitar más información sobre el cambio de tecnología:

- *Este cambio no generará cobros adicionales en la cuenta del cliente, por lo tanto, no tendrá aumento en el cargo de su siguiente boleta.*
- *Indicar las ventajas que tiene realizar esta actualización de servicios y equipos.*

ATRIBUTOS

SER VICI O	VEN TAJ A	CARACTERÍSTICAS
INT ERN ET	Velo cida d sim étric a	Velocidad de 500 Mbps (de subida y bajada)
	Wifi Mes h	Acceso a internet con tecnología de última generación. Gestión de bandas y optimización de canales
TEL EVI SIÓ N	VTR +	Más de 13 mil títulos del mejor contenido en series y películas
	REP LAY TV	Se puede “reiniciar” la programación para volver a ver el contenido.
	VTR PLA Y	APP para disfrutar contenido desde tus dispositivos favoritos.

INFORMA

[Para clientes que tienen internet contratado]:

Sr(a) XXX, este cambio consta en ofrecer internet simétrico a través de una red de fibra, el medio más avanzado que existe hasta hoy. Lo que permite tener misma velocidad de 500Mbps para subida y bajada de datos. Este dispositivo cuenta con tecnología Wifi Mesh que permite tener un mayor alcance del servicio permitiendo a su vez, conectarse a la mejor banda de internet de manera automática y dinámica dentro del domicilio.

[Para clientes que tienen sólo TV contratada]:

Sr(a) XXX, este cambio consta en ofrecer servicio de televisión a través de D-box Smart, que permite acceder de manera rápida y sencilla a aplicaciones como Netflix, Youtube, Disney+, entre otras.

El dispositivo cuenta con Google Play Store que permite descargar todas las aplicaciones que usted guste. También permite encontrar contenido por medio de la búsqueda por voz, si usted desea buscar el título de una película, serie o actor, el sistema le entregará las alternativas de las distintas plataformas de streaming. Además, puede grabar sus programas favoritos en la nube y recibir recomendaciones según sus preferencias de contenido.

¿Sigue interesado(a) en contar con esta mejora de servicio?

SI: Continuar con la sección **"GESTIÓN"** para ingresar el pedido.

NO: Sr(a) XXX, le agradecemos su tiempo. Recuerde que mi nombre es XXX, que tenga buenos días/tardes.

REGISTRA

**Atención Comercial > Cambio de serv contrat/Susp > Cambio de Plan/Actuali. Promo
@FIBRA2024 RECHAZA + [indicar motivo de rechazo]**

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada
- Gestión Realizada.

GESTIONA

PASO 1

PAASO 2

PASO 3

PASO 4

1. Seleccionar la promoción del cliente y luego presionar sobre botón **“CAMBIO DE TECNOLOGÍA”**.



PASO 1

PAASO 2

PASO 3

PASO 4

2. Validar que en la pestaña **“Detalles”** estén todos los servicios contratados por el cliente.

Andes Archivo Editar Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

1-690428-9 - Pacote de cliente 1-690428-9 - Pedido

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Pedidos Pedido de ventas Contactos Faltas masivas

Lista

Canal de ventas: Natural Cuenta de facturación: 1-690428-9 Correo de cliente: Pago up front recibido: 0
 Impuesto: Deuda no vinculante: 0 Renta mensual: 333.996
 Acciones cuotas: 0 Deuda no vinculante: 0 Pago up front primera cuota: 0 Cargo única vez: 0
 Comentarios: Motivo Desconexión: 0 Generar boleto factura online: 0 Rut Deuda Dominio: 0
 Renta mensual: 0 Orden por delivery: 0 Descripción envío delivery: 0

Más información: Detalles Envío Pagos Envíos Documentos Archivos Adjuntos Actividades

Detalles de la línea: Artículos Totales

Detalles

Personalizar Editar promoción Verificar Costos Cambiar Sincronizar

Nº de línea	Nº de oferta	Acción	Producto	Contenido de oferta	Estado	Estado del Trámite	Subtotal venta mensual	Preco de costo	Campaña de fact
1	1	-	Equipo		Pendiente		90		1-690428-9
4	2	-	Banda Ancha		Pendiente		333.996		1-690428-9
5	21	-	300 Mega		Pendiente				1-690428-9
8	22	-	Digital Safe		Pendiente				1-690428-9
8	23	-	Arrendo Tarjeta Celular 4G LTE Plus		Pendiente				1-690428-9
7	3	-	Descuento Instalación Equipo		Pendiente		90		1-690428-9
3	4	-	Instalación Equipo		Pendiente		90		1-690428-9
2	5	-	Mega 300 Residencial		Pendiente		90		1-690428-9

PASO 1

PAASO 2

PASO 3

PASO 4

3. Presionar sobre **botón de TSQ**, esto puede tardar hasta un minuto aproximadamente.

Andes Archivo Editar Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

1-690428-9 - Pacote de cliente 1-690428-9 - Pedido

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Pedidos Pedido de ventas Contactos Faltas masivas

Lista

1-690428-9

Revisar Verificar Enviar **TSQ** Cancelar pedido Generar documento

Nº de pedido: 1-690428-9 Nombre del Cliente: JENIFER PEREZ MARI
 Modalidad de venta: Móvil Cuenta del Cliente: 1-690428-9
 Método de Envío: Venta Presencial Nº de Serie Cl:
 Tipo Portador: No Portador - Venta M Estado Nº de Serie Cl:
 Tipo de Pedido: Pedido de ventas Subtipo Cuenta:
 Etapa: Ejecución Cuenta de Servicio: 1-690428-9-9-001
 Impresión: BMAJ02C Dirección de Servicio: APOQUINDO AV 4300
 Canal de Ventas: Natural Cuenta de Facturación: 6198228796
 Vendedor: BMAJ02C e-mail: wari.30@gmail.com
 Acciones cuotas: 0 Deuda no Vinculante: 0
 Comentarios: Motivo Desconexión: 0
 Comentarios Aprobados: 0 Motivo de cambio: Sin motivo

Estado: Pendiente
 Fecha de creación: 26/05/2018 11:53:36
 Fecha de modificación: 26/05/2018 11:53:36
 Generar cuando: 26/05/2018 11:53:36
 Motivo:
 Vigencia de cotización: 26/05/2018 11:53:36
 Estado del Trámite:
 Correo de cliente:
 Pago up front recibido: 0
 Renta mensual: 333.996
 Cargo única vez: 0
 Rut Deuda Dominio: 0

Clasificación Pto: Inicio
 Clasificación Móvil: Inicio 2
 Saldo Límite Crédito Pto: 93.996.996
 Saldo Límite Crédito Móvil: 93.996.996
 Deuda Pto: 90
 Deuda Dominio: 90
 Pago up front: 93.996.996
 Pago up front recibido: 0
 Renta mensual: 333.996
 Cargo única vez: 0
 Rut Deuda Dominio: 0

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

4. Una vez aprobado el TSQ, se debe generar documento. Para más información puedes apoyarte con el procedimiento **GENERAR CONTRATO**.

1-451711656

Revisar

Verificar

Enviar

TSQ

Cancelar pedido

Generar documento

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

5. Presionar el botón **“ENVIAR”**
IMPORTANTE: NO se debe presionar botón “Verificar”

1-451711656

Revisar

Verificar

Enviar

TSQ

Cancelar pedido

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

6. Una vez enviado el pedido, automáticamente se desplegará el **calendario de agendamiento**. Elegir día y bloque horario acordado con el cliente y luego dar clic en **“Aceptar”** y **“guardar”**.

- **Es importante indicar al cliente que la cuenta debe mantenerse al día para que la visita y el cambio se lleven a cabo, ya que, si la cuenta cae en cobranza antes de la visita, ésta será anulada.**

id:1-735192291 Actividad de campo

Página inicial

Cientes

Solicitudes de servicio

Actividades

Pedidos

Lista de actividades

Más información

Seguimiento

Materiales Requeridos

Trazabilidad Interacción

Agendamiento

Confirmar Agendamiento

Detalles de programación

Tiempo de trabajo: 60

Fecha Agendamiento:

Inicio más temprano: 13/12/2016 11:00

Hora Desde:

Inicio más tardío: 20/12/2016 00:00

Hora Hasta:

Ubicación del servicio de cuenta

Dirección de la cuenta: TERESA VIAL 1114 DEPTO 401

Ciudad: SANTIAGO

Código postal:

Región: AZ

Fecha certificada: 31/12/1999 23:00:00

Consulta Capacidad

1 - 10 de más de 12+

Fecha Agende	Hora Desde	Hora Hasta
14/12/2015	10:00:00	13:00:00
14/12/2015	13:00:00	16:00:00
14/12/2015	16:00:00	19:00:00
14/12/2015	19:00:00	21:00:00
15/12/2015	10:00:00	13:00:00
15/12/2015	13:00:00	16:00:00
15/12/2015	16:00:00	19:00:00
15/12/2015	19:00:00	21:00:00
16/12/2015	10:00:00	13:00:00
16/12/2015	13:00:00	16:00:00

Aceptar

Cancelar

PASO 1

PAASO 2

PASO 3

PASO 4

7. En sección **“ACTIVIDADES”**, pestaña **“Agendamiento”** agregar en campo Notas el detalle de la atención ya que es información vital para el trabajo del técnico.
Ejemplo: “Cliente acepta cambio de tecnología a Fibra óptica, se informa cambio sin costo”.

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



Lección 3 de 6

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

El cambio de tecnología **NO** tiene costo para el cliente

☐

Falso

☐

Verdadero

REGULARIZACIÓN MATERIAL EN DOMICILIO



- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular del servicio, por un tercero o Usuario del servicio.

INTRODUCCIÓN

DEBES SABER

Dada la migración de clientes a Andes, ha sido necesario regularizar los materiales y así derivar lo correcto a nuestro nuevo sistema de atención.

En este contexto es que te informamos que hay un **grupo de clientes al que se ha debido regularizar los equipos D-box** que registran en nuestro sistema. Por lo tanto, es muy importante realizar un correcto diagnóstico para entender la situación que plantea el cliente y la información que figura.

INTRODUCCIÓN

DEBES SABER

En caso de **requerir una visita esta será confirmada con el cliente al celular registrado** en el campo contactos. Si tienes dudas de este procedimiento revisa la publicación [CONFIRMACIÓN DE AGENDAMIENTO](#)

- Algunos clientes estarán cargados en Interact para su fácil identificación
- El proceso mencionado ha dado paso a ciertos casos como el que revisaremos en esta edición del desafío:

GESTIÓN

1. PERDIÓ LA PROGRAMACIÓN Y NO FIGURA EN SISTEMA EL D-BOX QUE EL CLIENTE MENCIONA

PERDIÓ LA PROGRAMACIÓN Y NO FIGURA EN SISTEMA EL D-BOX QUE EL CLIENTE MENCIONA

Luego del diagnóstico realizado, podría generarse una inconsistencia entre lo que el cliente indica tener en su domicilio y lo que aparece. Por ej: Cliente figura con D-box en el domicilio que no está registrado.

Es importante realizar este diagnóstico comparando N° de serie D-box. Si es el caso, se recomienda utilizar el siguiente script:

INFORMA

"Sr(a) XXX, en nuestro sistema no figura el servicio que menciona, y es lo que provoca que no tenga acceso a la programación VTR. Si la vio en algún momento, se trató de una inconsistencia en nuestro sistema que fue regularizada. Sin embargo, podemos generar la instalación del servicio por un valor mensual de \$XXXX y de instalación de \$XXXXX" ([PLAN COMERCIAL](#)).

Puedes revisar el procedimiento de [VENTA DE SERVICIOS CON VALOR AGREGADO \(SVA\) FIJOS](#).

Se debe dar opción de instalar el servicio para que el cliente continúe disfrutando del servicio VTR. Esto no implica la recuperación del equipo que el cliente indique tener el domicilio, nos obstante se lo puede pasar al técnico en el momento de la visita si así lo desea.

2. PERDIÓ LA PROGRAMACIÓN Y SÍ FIGURA EN SISTEMA EL D-BOX QUE EL CLIENTE MENCIONA PERO ESTÁ DE BAJA

PERDIÓ LA PROGRAMACIÓN Y SÍ FIGURA EN SISTEMA EL D-BOX QUE EL CLIENTE MENCIONA PERO ESTÁ DE BAJA

Es importante que en estos casos se tenga clara la información que aparece, estado del servicio de TV, de los d-box asociados y si hay o no programación Premium.

INFORMA

"Sr(a) XXX, en nuestro sistema su servicio D-box/TV (según corresponda) figura de baja, por lo tanto, no corresponde que tenga acceso a programación VTR. Si así fue, se trató de una inconsistencia en nuestro sistema que fue regularizada y provoca que hoy no vea los canales".

Es importante dar opción al cliente de volver a contratar el servicio y así continúe disfrutando del servicio de TV.

MATERIAL CON N° DE SERIE DISTINTO

CONTEXTO

GESTIÓN

- Si en el proceso de atención detectas que el cliente tiene un **MATERIAL físicamente instalado, con un N° de serie distinto** al que en el sistema aparece, es necesario generar una reparación indicando en la observación que el material del cliente es distinto al que el sistema entrega.
- Cabe destacar que es **importante que verifiques** que los materiales que el cliente indique no estén en otro servicio o dirección del cliente.
- Si **válidas que por la dirección que el cliente llama**, el material que indica no es el que aparece en el sistema, debes ingresar una reparación
- En caso de **requerir una visita** esta será confirmada con el cliente al celular registrado en el campo contactos. Si tienes dudas de este procedimiento revisa la publicación [CONFIRMACIÓN DE AGENDAMIENTO](#)

INFORMA

"Sr(a) XXX, el equipo que menciona no se encuentra registrado en nuestro sistema y esto puede provocar inestabilidad en el servicio. Para prevenir inconvenientes y asegurar una buena experiencia de servicio, esta situación debe ser regularizada por uno de nuestros técnicos. Si desea, podríamos agendar una visita sin costo para Ud., para regularizar la situación".

Si acepta visita adicionalmente informa el siguiente script:

VOZ

"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."

No Voz

"XXX, el técnico llegará a tu domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta 1 hora y media."

CONTEXTO

GESTIÓN

Ingresa en la cuenta de servicio del cliente, luego genera una **solicitud de servicio**, presiona el **“+”** y llenas los **datos de la solicitud de servicio**:

1. TIPO: Según el servicio.

2. AREA: Reparación Técnica.

3. SUBAREA:

- Dbox No Enciende (Premium)
- Cable Modem Offline (Internet)
- Equipo VTR No Funciona (Telefonía)
Dependerá de la pertenencia del material (a qué servicio pertenece).

4. DESCRIPCIÓN: "Material en domicilio es distinto que el que tiene cargado en ANDES. Se debe cambiar material".

Puedes revisar la publicación de [INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO CON REPARACIÓN TÉCNICA](#).



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

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**

- Si cliente desea contratar o ya tiene instalado DBOX PRO/PRO II, se debe ingresar con método "Visita técnica" sin costo (no se debe cargar monto de \$20.000).
- 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.
- **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](#)

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

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. Ingresa 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**

8. Debes ingresar el cargo por el delivery, dirígete a la pestaña **CATALOGO** e ingresa a la sección **"Cargos y descuentos no recurrentes Fijo"** y selecciona la opción **"Cargos"**

9. En la sección **PRODUCTOS DE CATEGORÍA** selecciona el ítem **"Delivery autoinstalación"** y haz clic en el botón **AGREGAR ITEM**.

10. Después de haber ingresado el cargo por **DELIVERY AUTOINSTALACIÓN**, debes ingresar un **descuento para que quede el monto total final del delivery**.

- En la misma sección de donde ingresaste el cargo, debes buscar y seleccionar el ítem **"DESCUENTO DELIVERY AUTOINSTALACIÓN"** y haz clic en **AGREGAR ITEM**

11. Confirma que los ítems ingresados quedaron listos dentro de la pestaña **DETALLES**, donde en cada ítem, la columna **ACCIÓN** indica **"NUEVO"**

12. 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

13. Método de envío -> AUTOINSTALACIÓN

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

15. Generar el contrato

16. 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 —

" Sr. XXX, su kit llegará aproximadamente [indicar según columna Tiempo aproximado del Excel de entrega]. Este es un tiempo de referencia, dado que el plazo de entrega y seguimiento lo puede hacer a través de un SMS que le llegará dentro de las próximas 24 hrs. Hábiles (lunes a viernes). 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."

Para finalizar la venta puedes apoyarte con la publicación [PROTOCOLOS DE CIERRE DE VENTA](#)

SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES DBOX

CLIENTE NO HA RECIBIDO EL KIT EN DOMICILIO

INDAGA

- ¿Cliente tiene algún pedido con método de auto instalación en sistema?
- ¿En qué estado se encuentra el pedido?
- No olvides validar la fecha de ingreso del pedido en sistema.

VERIFICA PRECONDICIONES

1. Ingresar al pedido y revisa cuál es su estado

ESTADOS DE PEDIDO DE VENTA	
CONEXIÓN PENDIENTE	Conexión en Drop en curso- agendada
PENDIENTE DE ENVÍO	Conexión Drop ya ejecutada, pedido en proceso de preparación por delivery
EN RUTA/ENVIADO	Pedido ya preparado por delivery, en camino a destino
ABIERTO	Pedido fue derivado a visita técnica
CANCELADO	Cliente desiste/ no se pudo autoinstalar y se deriva a visita técnica
COMPLETADO	Solicitud gestionada con éxito. En caso de inconvenientes por

	parte del cliente, se debe derivar a 0 soporte
ACTIVIDADES DE PEDIDO DE VENTA	
CONEXIÓN DROP	Visita agendada por técnico para conexión en tap/drop
PREPARACIÓN KIT	Pedido en preparación por parte de delivery
DELIVERY	Ya preparado por delivery, en camino a destino
ACTIVACIÓN	Pedido entregado al cliente, pendiente la activación por web
RESCUE TEAM	Derivado a equipo 0 Soporte
MODIFICACIÓN DE SERVICIO	Pedido será revisado por técnico a domicilio

- En caso de existir una actividad Conexión Drop , cancela el pedido e ingresa uno nuevo

2. Verifica además las actividades, si existe una actividad con estado **DELIVERY FALLIDO**, esta indica que se intentó en 3 oportunidades entregar el equipo pero sin éxito. Un ejecutivo contactará al cliente en máximo 48 hrs. Hábiles para que un técnico haga la instalación del decodificador

En este caso, indica al cliente que será transferido a un equipo especialista que revisará el caso:
"Sr.(a) XXX lo transferiré a un ejecutivo especialista para revisar su caso"

Transfiere asistidamente al BackOffice 0 Soporte. Apóyate en la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#)

CLIENTE NO PUEDE ACTIVAR DBOX EN PÁGINA DE ACTIVACIÓN —

1. Verifica con el cliente **si ingresó a la página**. Acompaña con el paso a paso de ser necesario
2. Revisa el estado del pedido, si este es **PROVISIÓN FAIL**, deriva a 0 soporte
3. Revisa si está creada la actividad **ACTIVACIÓN**
4. Si no está creada o su estado es **ABIERTA**, deriva a 0 Soporte
5. Indica al cliente que será transferido a un equipo especialista que revisará el caso:
"Sr.(a) XXX lo transferiré a un ejecutivo especialista para revisar su caso"

Transfiere asistidamente al BackOffice 0 Soporte. Apóyate en la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#)

CLIENTE ACTIVÓ DBOX PERO NO LE FUNCIONA —

1. Revisa **las actividades**
2. Si existe la actividad de **Rescue Team- Niveles NOK**, Indica al cliente que será transferido a un equipo especialista que revisará el caso:
"Sr.(a) XXX lo transferiré a un ejecutivo especialista para revisar su caso"

Transfiere asistidamente al BackOffice 0 Soporte. Apóyate en la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#)

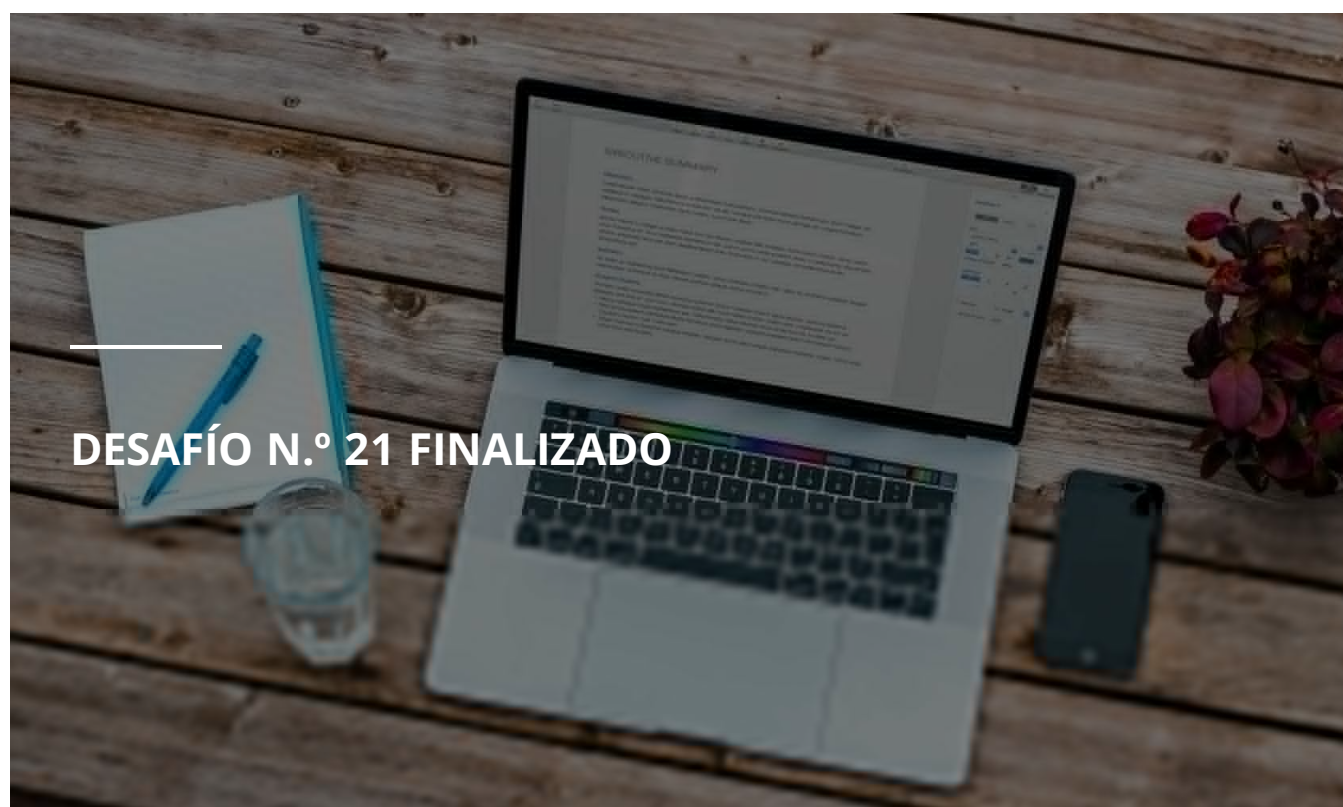


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 21!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR