

VTR - DESAFÍO DE LA SEMANA N° 13 - Trainers

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- Considera, que 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 17 AL 30 DE JUNIO

CONTENIDO CALL CENTER



CAMPAÑA PRIME VIDEO



CÓMO INGRESAR UNA PORTABILIDAD FIJA



ACTIVIDAD



APLICACIONES DE STREAMING



CLAVE WIFI



PLAN COMERCIAL MÓVIL - LA MEJOR OFERTA



PLAN COMERCIAL MÓVIL - OFERTA MULTILÍNEAS



ACTIVIDAD



DEVOLUCIÓN EQUIPO MÓVIL EN GARANTÍA



INCONVENIENTE CON PAGO



DESAFÍO TERMINADO

CAMPAÑA PRIME VIDEO

NOTICIAS

CONTEXTO

CAMPAÑA SMA

REGISTRA

Te informamos que estamos realizando diferentes campañas para incentivar la descarga y activación de la app **PRIMEVIDEO**, independiente de la respuesta del cliente

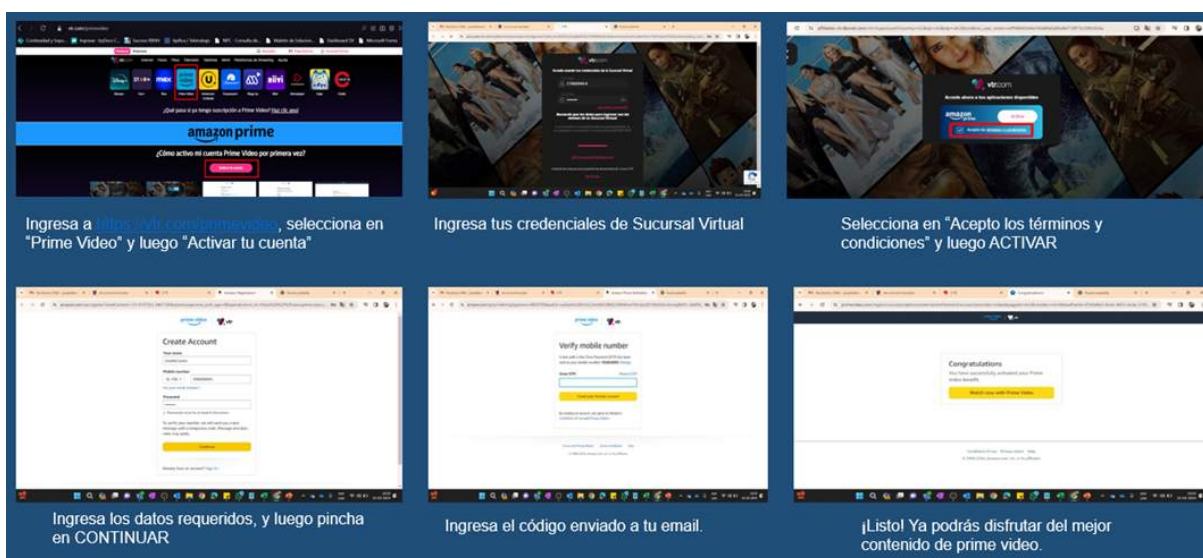
CONTEXTO	CAMPAÑA SMA	REGISTRA
- En una base de clientes, aparecerá la siguiente campaña SMA: <i>"Ofrece al cliente activar su cuenta PRIME VIDEO, beneficio incluido en su plan sin costo adicional y gana tu comisión de 2.000"</i> - Para guiar al cliente que consulte cómo hacer el login, revisa la publicación APLICACIONES DE STREAMING - Es importante que cada vez que ofrezcas la autenticación en la app, puedas registrar #OFRECEPRIMEVIDEO, independiente de la respuesta del cliente		

CONTEXTO	CAMPAÑA SMA	REGISTRA
Atención técnica > Config/Activaciones/Desact > SVA funcionamiento acti/desac <u>Registrar en la atención:</u> #OFRECEPRIMEVIDEO - Motivo de la atención/llamada - Información entregada - Gestión Realizada. - Nombre de la persona que atendemos		

PRIME VIDEO: ACTIVACIÓN

Recuérdale al cliente que estos pasos son para activar tu cuenta por primera vez, recomienda hacerlo desde el computador y una vez que tengas tus credenciales creadas, ir a tu Smart tv o app Mobile e insertarla.

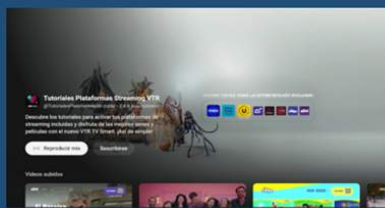
WEB



CASO 1: ASOCIACIÓN DE CUENTA PRIME A BENEFICIO VTR



En su BoxTV, busque el video tutorial que muestra la activación de plataformas streaming.



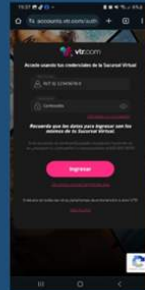
Selecciona reproducir.



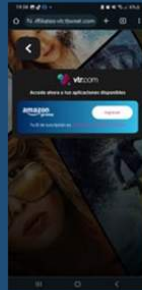
Escanea el QR



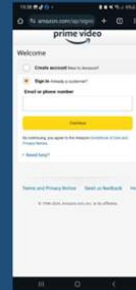
Selecciona el vínculo.



Ingresa tus credenciales de Sucursal Virtual



Pincha el botón Ingresar



Digita el número telefónico.



Ingresa el código recibido.



¡Listo! Ya puedes usar Prime Video



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



Completa la lección, antes de continuar.

CÓMO INGRESAR UNA PORTABILIDAD FIJA



INGRESO PORTABILIDAD

Una vez realizada la personalización del pedido de venta y habiendo ya ingresado SVA o servicios adicionales, se realiza el ingreso de la portabilidad.

INGRESO PORTABILIDAD

PASO 1 Y 2

PASO 3 Y 4

VALIDAR CUENTA
DÍA

PASO 5

FA

1. Desde el detalle del pedido debes seleccionar **TELEFONÍA FIJA**, ir a la pestaña **PORTABILIDAD**.
2. Ingresar el número telefónico a portar en el cuadro **NÚMERO TELEFÓNICO**.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 12676895-8 | Portal del cliente 12676895-8 | Portabilidad

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

Lista

Más información Catálogo Detalles Envío Pagos Envíos Documentos Archivos adjuntos Portabilidad Actividades

Validar Cuenta Día Validar Factibilidad Código CAP Solicitar Portabilidad Reenviar Documento Cancelar Portabilidad

Portabilidad-Datos Cliente

Identificador modalidad origen: Postpago Rut titular: 12676895-8 Rut Solicitante: 12676895-8

Estado Portabilidad: Inicio Portabilidad Identificador donador: Identificador receptor: VTR Banda Ancha

Número equipo

Datos Solicitud de Portabilidad

Número telefónico: 229677054

UIL doc facturado: Saldo: Fecha Última Facturación: Entrega comprobante pago: [X]

Tipo servicio origen: Tipo servicio destino: Fijo Cap: Identificador equipo (IMEI):

Identificadores de Transacción

Fecha creación: 31/05/2018 11:19:32 ID de prevalidación de factibilidad: ID de validación factibilidad:

Estados Solicitudes

Motivo cancelación: Estado activación: Motivo de rechazo:

PASO 1 Y 2

PASO 3 Y 4

VALIDAR CUENTA
DÍA

PASO 5

FA

3. En este punto del proceso, en el campo **TERMINACIÓN SERVICIO** debes elegir la opción del cliente en cuanto a qué servicios fijos (de la compañía de donde está portando su fono fijo) desea eliminar. En caso que el cliente no desee eliminar sus servicios fijos, selecciona la opción **NINGÚN SERVICIO**. **OTRO SERVICIO no se debe usar.**
4. Confirmar que el **ESTADO PORTABILIDAD** se encuentre como "Inicio Portabilidad" [1] y presionar **VALIDAR CUENTA DÍA** [2].

The screenshot shows the 'Andes' web application interface for portability. The 'Validar Factibilidad' button is highlighted with a red box and a circled '2'. The 'Estado Portabilidad' dropdown menu is highlighted with a red box and a circled '1', showing the option 'Consulta titularidad y 5'. The interface includes various input fields for client data, service details, and transaction information.

PASO 1 Y 2	PASO 3 Y 4	VALIDAR CUENTA DÍA	PASO 5	FA
------------	------------	--------------------	--------	----

VALIDAR CUENTA DÍA en este punto el sistema puede entregar los siguientes errores:

ERROR	EXPLICACIÓN	ACCIÓN EJECUTIVO
SALDO PENDIENTE:	En caso de que el cliente presente un saldo pendiente en su compañía de origen.	Informar al cliente que debe cancelar boleto en la compañía de origen para portar el número telefónico, en caso que el cliente mencione tener cuenta al día, solicitar copia de boleto y comprobante de pago. Si pasan muchos días y la solicitud se cancela, se debe reingresar como cualquier venta con portabilidad
RUT NO COINCIDE	En caso que el RUT registrado para el número	Consultar al cliente la Titularidad del Número telefónico en la empresa de origen

:	no corresponda.	
CLIENTE INACTIVO :	En caso de que el servicio a portar se encuentre inactivo o de baja en la compañía de origen.	Consultar al cliente si esta activa la línea o si ha solicitado la eliminación del servicio en la compañía de origen
SERVICIO ESPECIAL :	En caso de estar registrado como un tipo de servicio "especial" en la compañía de origen.	Consultar si el número pertenece a una central telefónica, de ser así, no es posible realizar portabilidad.
MODALIDAD INCORRECTA:	En caso que la modalidad registrada en la compañía de origen sea distinta de la seleccionada.	Este error aplica para las portabilidades de Móvil a Móvil (Ejemplo: Cliente tiene un prepago y desea portarlo a Plan, la portabilidad se debe ingresar como prepago y una vez portado se debe cambiar a plan).
TIPO DE SERVICIO ORIGEN INCORRECTO:	Cuando corresponde a un error en lo declarado según el tipo de servicio registrado Móvil, Fijo, Voip (telefonía fija) o Rural.	Indagar con cliente el tipo de servicio que posee actualmente en compañía de origen el tipo de servicio seleccionado debe ser el mismo que tiene en la compañía de origen.
NÚMERO SUJETO A PERMANENCIA:	Cuando aún no puede ser portado según lo declarado por la compañía de origen.	Consultar a cliente la antigüedad del Número en la compañía de origen, si la antigüedad es menor a 60 días, no podrá realizar portabilidad.

PASO 1 Y 2	PASO 3 Y 4	VALIDAR CUENTA DÍA	PASO 5	FA
------------	------------	--------------------	--------	----

5. Al salir positiva la validación de cuenta día, se habilitará el botón de **VALIDAR FACTIBILIDAD** y cambiará el **ESTADO PORTABILIDAD** a “Consulta Titularidad y Saldo” [1]. Presionar **VALIDAR FACTIBILIDAD** [2] para continuar con la validación interna de OAP.

The screenshot shows the 'Andes' system interface. The 'Validar Factibilidad' button is highlighted with a red box and a circled '2'. The 'Estado Portabilidad' dropdown menu is also highlighted with a red box and a circled '1', showing the option 'Consulta Titularidad y Saldo'.

PASO 1 Y 2	PASO 3 Y 4	VALIDAR CUENTA DÍA	PASO 5	FA
------------	------------	--------------------	--------	----

VALIDAR FACTIBILIDAD en este punto el sistema puede entregar los siguientes errores:

ERROR	EXPLICACIÓN	ACCIÓN EJECUTIVO
PORTABILIDA	Se valida en el caso de que el cliente tenga otra	Consulta al cliente si ha realizado solicitud de portabilidad en otra compañía, si la

D EN CURSO:	portabilidad en curso.	respuesta es afirmativa, indicar que debe acudir a la compañía a pedir la reversa de portabilidad
SOLICI TUD RECIE NTE:	Se valida en el caso de que el cliente no cumpla el tiempo regulatorio de permanencia en la compañía de origen.	consulta a cliente si ha solicitado portabilidad anteriormente o desde cuando es cliente con el N° en su actual compañía.

PASO 1 Y 2	PASO 3 Y 4	VALIDAR CUENTA DÍA	PASO 5	FA
-------------------	-------------------	-------------------------------	---------------	-----------

6. Una vez validada la factibilidad se **autocompletarán los campos desplegados con los ID que se generaron en las transacciones anteriores según registros de la OAP**. Una vez validada la factibilidad se debe volver al pedido de ventas para continuar, subiendo la pantalla para visualizar.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 12676895-8 | Portal del cliente 12676895-8 | Portabilidad

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

Lista

Validar Cuenta Día Validar Factibilidad Código CAP Solicitar Portabilidad Reenviar Documento Cancelar Portabilidad

Portabilidad-Datos Cliente

Identificador modalidad origen: Forpago Rut titular: 12676895-8 Rut Solicitante: 12676895-8

Estado Portabilidad: Consulta pre factibilidad Identificador donador: Claro Servicios Em Identificador receptor: YTR Banda An

Número equipo

Datos Solicitud de Portabilidad

Número telefónico: 226677054 Ult. doc facturado: Saldo: 0

Tipo servicio origen: Fijo Fecha última facturación: 08/01/2013 00:00

Tipo servicio destino: Fijo Entrega comprobante pago: ☐

CAP: Identificador equipo (ME):

Identificadores de Transacción

Fecha creación: 31/05/2018 11:21:23

ID de prevalidación de factibilidad: PFACT320201805310000

ID de Validación Factibilidad: PFACT326201805310000

ID Solicitud Portabilidad:

Estados Solicitudes:

Motivo cancelación: Estado activación: Motivo de rechazo:

PASO 1 Y 2	PASO 3 Y 4	VALIDAR CUENTA DÍA	PASO 5	FA
-------------------	-------------------	-------------------------------	---------------	----

7. En el campo **TIPO DE VERIFICACIÓN** siempre dejarlo completado en **FÍSICO**.

El campo **CÓDIGO DE TRAZABILIDAD** no debes completarlo, de lo contrario la portabilidad se cursará con error.

Realizado el proceso de portabilidad, continúa con el ingreso de TSQ.

← → ↻ No es seguro | 172.17.225.25:2080/ecommunicationsLDAP_esn/start.swe?SWECmd=GotoView&SWEView=OCS+Prevalidacion+Portabilidad+View&SWE...

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta:12033145-0 | Portal del cliente:12033145-0 | Portabilidad

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

Lista

Número equipo

Datos Solicitud de Portabilidad

Número telefónico	987878876	Ult. doc. facturado	
Tipo servicio origen		Saldo	
Tipo servicio destino	Fijo	Fecha Última Facturación	
Cap		Terminación Servicio	Internet y TV
Identificador equipo(IMEI)	12345654367863	Tipo de verificación	Físico
		Código de trazabilidad	

Entrega comprobante pago: ☐

Identificadores de Transacción

Fecha creación	25/02/2021 22:26:13
ID de prevalidación de factibilidad	
ID de Validación Factibilidad	
ID Solicitud Portabilidad	

Estados Solicitudes

Motivo cancelación	
Estado activación	
Motivo de rechazo	



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

La portabilidad sólo será factible para:

- ☐ Números con deuda o sin deuda
- ☐ Números activos o suspendidos
- ☐ Números activos y vigentes

APLICACIONES DE STREAMING



PROCEDIMIENTO

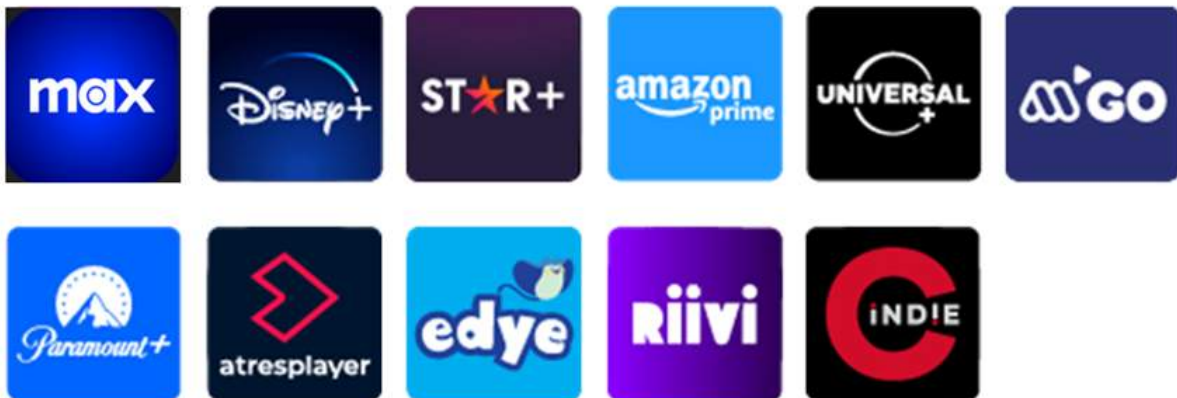
RECUERDA AL CLIENTE QUE DEBE TENER UNA CUENTA DE GOOGLE ASOCIADA A SU DBOX SMART. EN CASO QUE NO DISPONGA DE ELLA, DEBES INFORMAR QUE DEBE GESTIONAR SU CREACIÓN DE MANERA PRIVADA, CON EL FIN DE RESGUARDAR SUS DATOS PERSONALES.

DEBES SABER

IMPORTANTE

LOGIN DE APPS

- Hay diferentes formas de venta de aplicaciones de streaming: **OTTS A LA CARTA y aplicaciones incluidas en el plan contratado.**
- Clientes **Mi pack y Análogo contarán con acceso a las aplicaciones.** Para clientes análogos, revisa la publicación [Salida canales grilla Análoga](#)
- Para revisar la venta y eliminación de OTTS a la carta, revisa la publicación [OTTS](#) (aplicaciones streaming) a la carta
- Las aplicaciones que VTR ofrece incluidas en sus planes son:



DEBES SABER

IMPORTANTE

LOGIN DE APPS

- Para revisar la oferta comercial, revisa el [PLAN MARZO](#)

IMPORTANTE: Para revisar cuáles son las promociones que se les cargarán las aplicaciones de streaming a contar del 1° de Marzo, revisa la publicación [PLATAFORMAS DE STREAMING PARA CLIENTES VIGENTES](#)

DEBES SABER

IMPORTANTE

LOGIN DE APPS

Nuestros clientes tienen varias alternativas de apoyo para el Login de las aplicaciones:

- A través de un **mail recibido**, donde al pinchar el ícono de la aplicación, este dirige a la web de la aplicación
- En **vtr.com**, desde el 1º de marzo
- **Videos tutoriales** de Plataformas Streaming VTR, pinchando [aquí](#)
- Si las **aplicaciones no aparecen en el DBOX SMART** previamente descargadas, el cliente debe descargar desde la tienda de aplicaciones.
- Recomienda siempre al cliente, **visitar a través de su Dbox Smart** el video de activación de plataformas streaming.

Plataforma	Acceso
Disney	https://vtr.com/disneyplus
Star+	https://vtr.com/starplus
Max	https://vtr.com/max
Prime Video	https://vtr.com/primevideo
Universal+	https://vtr.com/universalplus
Paramount+	https://vtr.com/paramountplus

Mega Go	https://vtr.com/megago
Riivi	https://vtr.com/riivi
Atresplayer	https://vtr.com/atresplayer
Edye	https://vtr.com/edye
Cindie	https://vtr.com/cindie

SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES

ALCANCE

- La atención se puede entregar al titular o tercero, pero el tercero nunca puede hacer modificaciones de datos del titular, tampoco puedes entregar datos personales (dirección, correo electrónico, fono o servicios contratados) a quien no sea el titular del servicio

GESTIÓN

1. Verifica si la **promoción que tiene el cliente tiene acceso a aplicaciones de streaming**. Para ello, guíate de la publicación [PLATAFORMAS DE STREAMING PARA CLIENTES VIGENTES](#)

- Si el **plan corresponde continúa revisando**, de lo contrario, explica al cliente que su plan no cuenta con aplicaciones de streaming.
- Si el **plan es análogo**, revisa la publicación [SALIDA CANALES EN GRILLA ANÁLOGA](#)

2. Revisa el **estado comercial del servicio**. Recuerda que una cuenta suspendida no tendrá acceso hasta regularizar.

- Una vez realizados estos filtros, indica al cliente que lo transferirás a un ejecutivo especialista para revisar su caso.
- Realiza la transferencia a Promoción IVR de Problemas OTT (anexo 3990)

REGISTRA

Atención técnica > Config/Activaciones/Desact > SVA funcionamiento acti/desac

Registrar en la atención:

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

PLATAFORMA STREAMING CC

1. Consulta al cliente cuál es la aplicación a la que intenta acceder, dispositivo por el que se está conectando y cuál es el inconveniente

CASO 1: NO PUEDE INGRESAR A LA APLICACIÓN

PASO 1

PASO 2

PASO 3

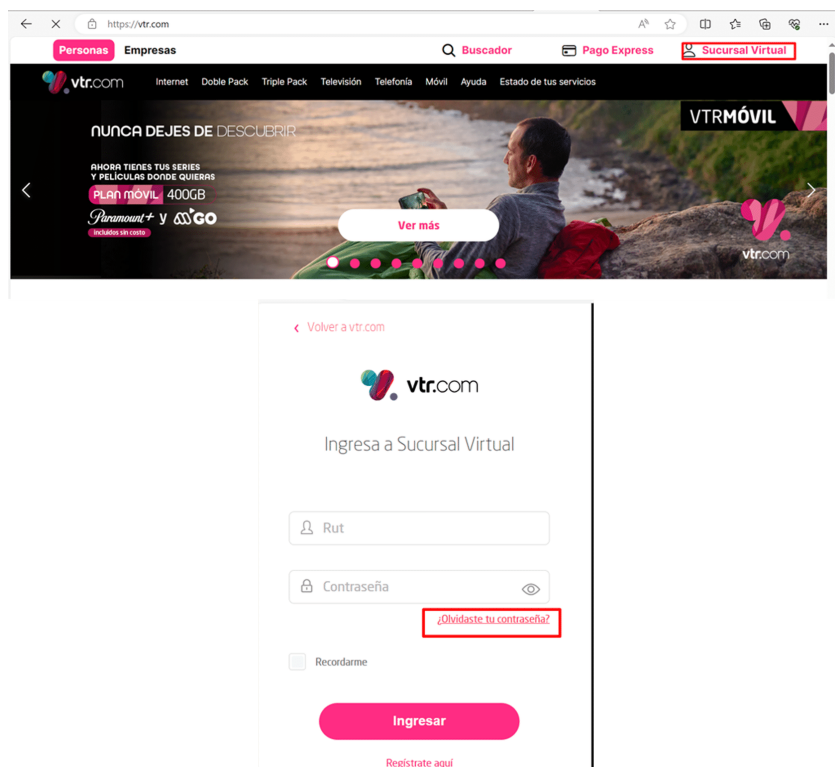
1. Consulta al cliente si tiene usuario y contraseña para ingresar a la sucursal virtual, en vtr.com

a) Sin credenciales sucursal virtual

- Indica al cliente seguir el paso a paso que aparece en la página de VTR haciendo clic en Sucursal Virtual. Puedes apoyarte en la publicación [SUCURSAL VIRTUAL](#).
- Una vez que el cliente tenga sus credenciales ok, continúa en el PUNTO 2

b) No recuerda si tiene credenciales sucursal virtual

- Indica al cliente hacer clic en el botón ¿OLVIDASTE TU CONTRASEÑA? Al ingresar en la sucursal virtual. Apóyate en la publicación [SUCURSAL VIRTUAL](#).
- Una vez que el cliente tenga sus credenciales ok, continúa en el PUNTO 2



PASO 1

PASO 2

PASO 3

2. Solicita al cliente que realice el ingreso a la **sucursal virtual en VTR. COM** para confirmar que el acceso se encuentre validado

a) Si puede ingresar, continúa en el PUNTO 3

b) Si el cliente no puede ingresar a través de la aplicación, pese a haber recuperado o creado su contraseña, Ingresa los campos requeridos en la [WEB ESCALAMIENTO](#), **detallando el motivo de la llamada del cliente.**

- Informa al cliente que un ejecutivo lo contactará dentro de las **próximas 72 horas** para informar sobre el estado de su caso.
- Confirma los números de contacto con el titular para asegurar el llamado exitoso

REGISTRA

Atención técnica > Config/Activaciones/Desact > SVA funcionamiento acti/desac
Registrar en la atención:

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

PASO 1

PASO 2

PASO 3

3. **Solicita al cliente ingresar a una aplicación de streaming diferente.** Si Aún no puede ingresar, consulta cuál es la aplicación streaming a la que no puede ingresar. Revisa el paso a paso según la aplicación en Clave.

CASO 2: INCONVENIENTES CON LA REPRODUCCIÓN EN UNA APLICACIÓN

GESTIÓN

1. Solicita al cliente que intente reproducir otro contenido dentro del mismo dispositivo donde tuvo el inconveniente
2. En caso que no sea exitoso, solicita al cliente reproducir el mismo contenido u otro en otro dispositivo

a) REPRODUCCIÓN EXITOSA

- Este inconveniente se debe a un inconveniente que presenta la aplicación en ese momento.
Explica al cliente que puede revisar este inconveniente en el centro de ayuda de esa aplicación en particular o bien esperar unos minutos y volver a intentarlo.

b) REPRODUCCIÓN FALLIDA

Confirma en qué dispositivo está conectado

- DBOX SMART > Revisa el procedimiento [SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES TV SMART \(DBOX SMART\)](#).
- CELULAR, TABLET, WEB > Consulta de qué compañía está ocupando wifi o datos. Si son VTR, sigue el procedimiento [INCONVENIENTES INTERNET HFC - 7 PASOS - CALL CENTER](#). Si el internet es de otra compañía, indica que debe verlo con esa compañía en particular

IMPORTANTE: Si luego de la revisión del internet el inconveniente persiste, indica al cliente que el servicio funciona correctamente y deriva al centro ayuda de la aplicación.

REGISTRA

Atención técnica > Config/Activaciones/Desact > SVA funcionamiento acti/desac

Registrar en la atención:

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

CASO 3: INCONVENIENTES CON LA DESCARGA O ACTUALIZACIÓN DE CUENTA GOOGLE

GESTIÓN

1. Confirma con el cliente **si tiene una cuenta Gmail creada**, en caso contrario, recomienda que debe crear una a través de página web o en su equipo móvil. Sugiere revisar el centro de [ayuda de Google](#)
- Si tiene una cuenta creada, **verifica con el cliente los pasos correctos** de acuerdo al acordeón de ¿CÓMO DESCARGAR Y/O ACTUALIZAR UNA APLICACIÓN DESDE EL DBOX SMART?, con el fin de guiar su asociación.
 - Sí cliente insiste, que no tiene capacidad de realizar dicha configuración en su Dbox Smart, ya sea por su edad u otra condición.

Informa lo siguiente:

"Sr xxxxx, le informo que derivaremos a un especialista a su domicilio, el cual colaborara en la gestión solo para este efecto, recuerde por favor, no entregar usuario ni contraseñas dado que son de uso confidencial, además dejamos en claro que no podemos intervenir su cuenta, aunque con mucho gusto lo orientaremos"

Ingresa una Reparación técnica, para ello, [pincha aquí](#).

Usa el comentario de @Ayudante OTTS

Importante: Sí cliente insiste, que no tiene capacidad de realizar dicha configuración en su Dbox Smart, ya sea por su edad u otra condición. Realiza el ingreso de una reparación técnica, esta acción es exclusiva para este caso en particular.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CLAVE WIFI



PROCEDIMIENTO

- Esta atención puede ser entregada al titular (cliente residencial) y al representante legal (cliente empresa).

[POLÍTICA DE ATENCIÓN](#)

[VERIFICAR PRECONDICIONES](#)

- NO se debe entregar información personal o de servicios a un tercero.
- Ejecutivo NO debe ver ni enviar clave WiFi.

POLÍTICA DE ATENCIÓN

VERIFICAR PRECONDICIONES

1. Verificar que el estado de **los servicios del cliente se encuentre activo**. puedes revisar la publicación [ESTADO DEL SERVICIO](#).

- a) Si cliente tiene sus servicios activos, continuar con la sección **"GESTIÓN"** de la publicación.
- b) Si cliente tiene sus **servicios suspendidos se debe informar no es posible entregar soporte en estado**. De todos, indicar que puede visualizar su clave WiFi en la base del dispositivo de internet (Cablemódem o Gateway). Apóyate con el siguiente script:

Call Center y Sucursales:

"Sr(a) XX, le informo que su servicio se encuentra suspendido, en este estado no es posible entregarle soporte. De todas formas, si usted nunca ha cambiado su clave WiFi puede revisarla en la base del cablemódem o bien, cambiar su contraseña en la Sucursal Virtual de VTR."

No Voz:

"XX, te informo que tu servicio se encuentra suspendido, en este estado no es posible entregarte soporte. De todas formas, si nunca has cambiado tu clave WiFi puedes revisarla en la base del cablemódem o bien, cambiar tu contraseña en la Sucursal Virtual de VTR."

2. Identifica el **tipo de red** que posee el cliente, revisa la publicación [ANDES - VER TIPO DE RED FTTH O HFC](#)

GESTIÓN

RECUPERACIÓN DE CLAVE WIFI

A	B	SI CLIENTE INSISTE EN RECUPERAR CLAVE EN LA ATENCIÓN CON EL EJECUTIVO, INFORMA:
1. Preguntar al cliente si ha realizado cambio de clave WiFi anteriormente o si mantiene la clave de fábrica. a) <u>Si mantiene clave de fábrica:</u> Informar que puede visualizarla en la base del dispositivo de internet (Cablemodem o Gateway). Apóyate con el siguiente script: <u>Call Center y Sucursales:</u> <i>"Sr(a) XX, como usted no ha cambiado anteriormente su clave WiFi puede recuperarla revisando la parte inferior del cablemódem."</i> <u>No Voz:</u> <i>"XX, como no has cambiado anteriormente tu clave WiFi puedes recuperarla revisando la parte inferior del cablemódem."</i> <u>Si cliente indica que presenta inconvenientes para acceder a su dispositivo de internet:</u> invita al cliente a ingresar a Sucursal Virtual para poder visualizar su clave de WiFi desde la sección "Configuraciones". Si cliente necesita apoyo, guíate con la publicación Sucursal Virtual, sección "Características" > "Clave WiFi".		

A	B	SI CLIENTE INSISTE EN RECUPERAR CLAVE EN LA ATENCIÓN CON EL EJECUTIVO, INFORMA:
b) <u>Si cambió su clave WiFi y/o no recuerda si la cambió:</u> Informar que por motivos de seguridad no es posible visualizar clave WiFi en nuestro sistema, derivar a que se autogestione a través de la Sucursal Virtual de VTR. Apóyate con el siguiente script:		

Call Center y Sucursales:

"Sr(a) XX, por motivos de seguridad con su contraseña, no tenemos acceso para revisarla en nuestro sistema. La/o invitamos a recuperar su clave ingresando a Sucursal Virtual de VTR, sección "Configuraciones".

No Voz:

"XX, por motivos de seguridad con tu contraseña, no tenemos acceso para revisarla en nuestro sistema. Te invitamos a recuperar tu clave ingresando a Sucursal Virtual de VTR, sección "Configuraciones".

Si cliente necesita apoyo, guíate con la publicación [Sucursal Virtual](#), sección "Características" > "Clave WiFi".

A**B**

**SI CLIENTE INSISTE EN
RECUPERAR CLAVE EN LA
ATENCIÓN CON EL EJECUTIVO,
INFORMA:**

Call Center y Sucursales:

"Sr (a) XX, por motivos de confidencialidad no tenemos acceso para revisar y recuperar su clave WiFi. Puedo restablecer su dispositivo a los valores de fábrica volviendo a su clave inicial la cual se encuentra configurada con altos estándares de seguridad. De este modo podrás revisarla cada vez que necesites en la base de su equipo de internet.

No Voz:

"XX, por motivos de confidencialidad no tenemos acceso para revisar y recuperar tu clave WiFi. Puedo restablecer tu dispositivo a los valores de fábrica volviendo a tu clave inicial la cual se encuentra configurada con altos estándares de seguridad. De este modo podrás revisarla cada vez que necesites en la base de tu equipo de internet."

• Cliente de acuerdo con realizar restablecimiento de fábrica:

Ir a sección "RESTABLECER CLAVE A VALORES DE FÁBRICA". de la publicación.

• Cliente insiste en recuperar clave WiFi:

Informar nuevamente que el sistema no permite revisar clave WiFi, sólo es posible realizar restablecimiento de fábrica. Indicar que sólo puede recuperarla a través de la Sucursal Virtual de VTR, apóyate con la publicación [AQUÍ](#).

CAMBIO DE CLAVE WIFI

PASOS

1. Informar al cliente que por motivos de seguridad no podemos realizar cambio de clave WiFi, sólo existe opción de realizar restablecimiento a valores de fábrica. De este modo, el cliente mantendrá una clave configurada con altos estándares de seguridad.

a) Cliente de acuerdo con restablecimiento de fábrica:

Continuar con la sección **"RESTABLECER CLAVE A VALORES DE FÁBRICA"**.

b) Cliente insiste en realizar cambio de clave:

Informar por motivos de seguridad y confidencialidad de las credenciales, el cambio sólo se puede realizar a través de la Sucursal Virtual de VTR, apóyate con el procedimiento [AQUÍ](#).

RESTABLECER CLAVE A VALORES DE FÁBRICA

IMPORTANTE: Si el cliente se encuentra conectado vía WiFi a la red que solicitó el cambio, este perderá la conexión y deberá ingresar nuevamente a la red. Debe actualizar todos los dispositivos que tiene conectados con su nueva clave.

HFC

PASO 1

▼ Información básica

Marca / Modelo:	ARRIS - TG2492LG
Administración WIFI:	Activar
MAC Cable Modem:	1835D1B02243
MAC MTA:	1835D1B02244
Tipo de equipo:	MTA
Tecnología:	D 3.0
tocpeName:	ARRIS-TG2492LG-D 3.0
Velocidad de subida:	16 Mbps
Velocidad de bajada:	600 Mbps
PortalC4:	Detalle PortalC4

Realizar ping

Consultar certificado de nacimiento

▼ Información básica

Marca / Modelo:	ARRIS - TG2492LG
Administración WIFI:	Desactivar
MAC Cable Modem:	1835D1B02243
MAC MTA:	1835D1B02244
Tipo de equipo:	MTA
Tecnología:	D 3.0
tocpeName:	ARRIS-TG2492LG-D 3.0
Velocidad de subida:	de 16 Mbps
Velocidad de bajada:	de 600 Mbps
PortalC4:	Detalle PortalC4

Servicio Activado IP:10.6.23.52:8080

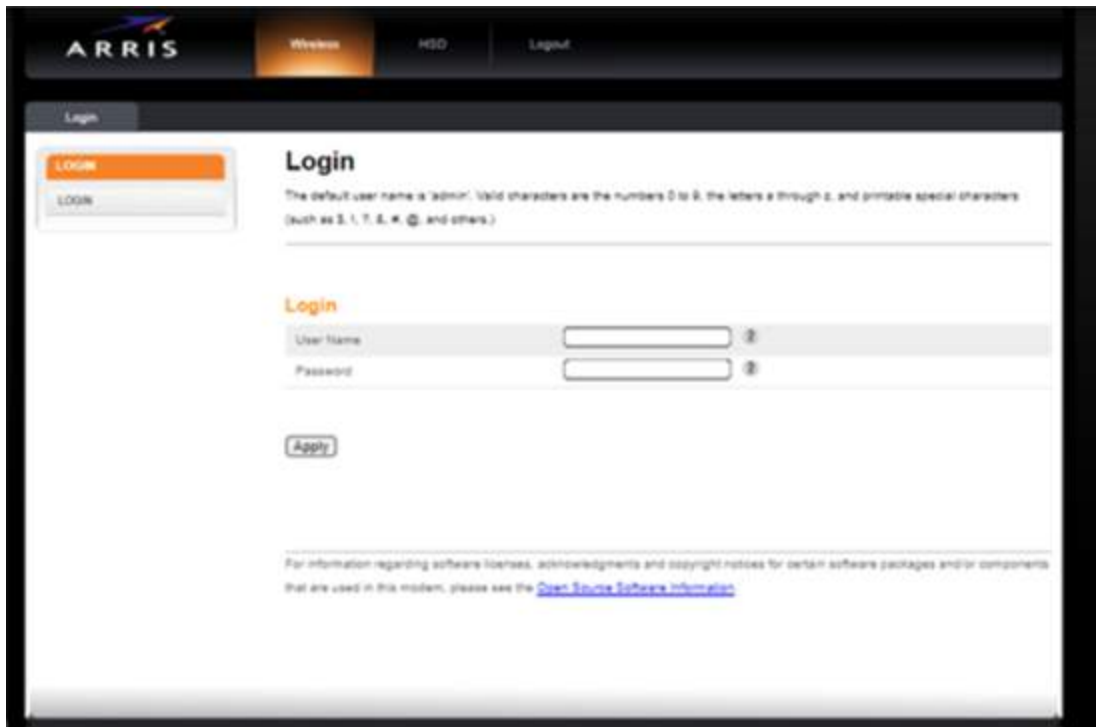
Realizar ping

Consultar certificado de nacimiento

1. Desde la Vista 360 de la cuenta cliente, hacer clic en la pestaña **JERARQUÍA DE CUENTAS** y pinchar la **CUENTA DE SERVICIO** según el domicilio donde está el servicio.

- Ingresar a **BEC**
- Acceder al módem seleccionando **ACTIVAR** en sección **"Información Básica"**, luego aparecerá botón verde, hacer clic sobre la **IP del CM**.
- En caso de no poder hacer clic a la IP del CM, ir a **"ESTADO DE EQUIPO SERVASSURE"** y copiar IP para luego pegarla en la barra de direcciones del explorador.

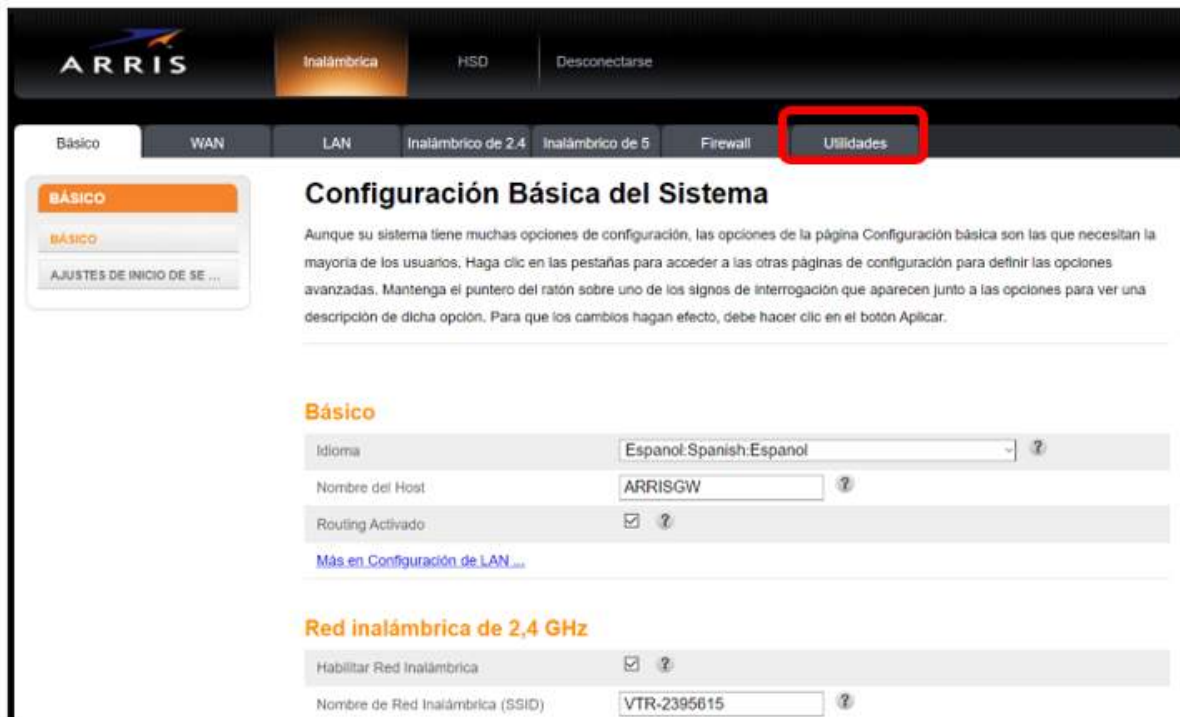
PASO 2



2. Ingresar con las credenciales:

- User Name: technician
- Password: 12345Vtr

PASO 3



3. Ir a **“UTILIDADES”**

PASO 4

The screenshot shows the ARRIS router web interface. The top navigation bar includes 'Inalámbrica', 'HSD', and 'Desconectarse'. The main navigation tabs are 'Básico', 'WAN', 'LAN', 'Inalámbrico de 2.4', 'Inalámbrico de 5', 'Firewall', and 'Utilidades'. The 'Utilidades' tab is selected, and the left sidebar shows various utility options, with 'VALORES PREDETERMINADOS' highlighted by a red box. The main content area is titled 'Información del Sistema' and includes sections for 'Versión de Hardware y Software' and 'Resumen del Estado de la WAN'.

Información del Sistema

Esta página muestra un resumen del estado de su sistema.

Versión de Hardware y Software

Número de Serie	AAAP90677554	?
Versión del Código de Inicio	4.2.0.45	?
Versión de Hardware	10	?
Versión del Firmware	9.1.103DV8AK2	?

Resumen del Estado de la WAN

Dirección MAC de WAN	18:35:D1:B0:22:45	?
Configuración de la conexión	dynamic / dynamic	?
Dirección IP	200.120.75.5 / 2800:150:FE	?
Máscara de Subred	255.255.255.0	?
Modo de Puerto		?

4. Seleccionar **VALORES PREDETERMINADOS**

PASO 5



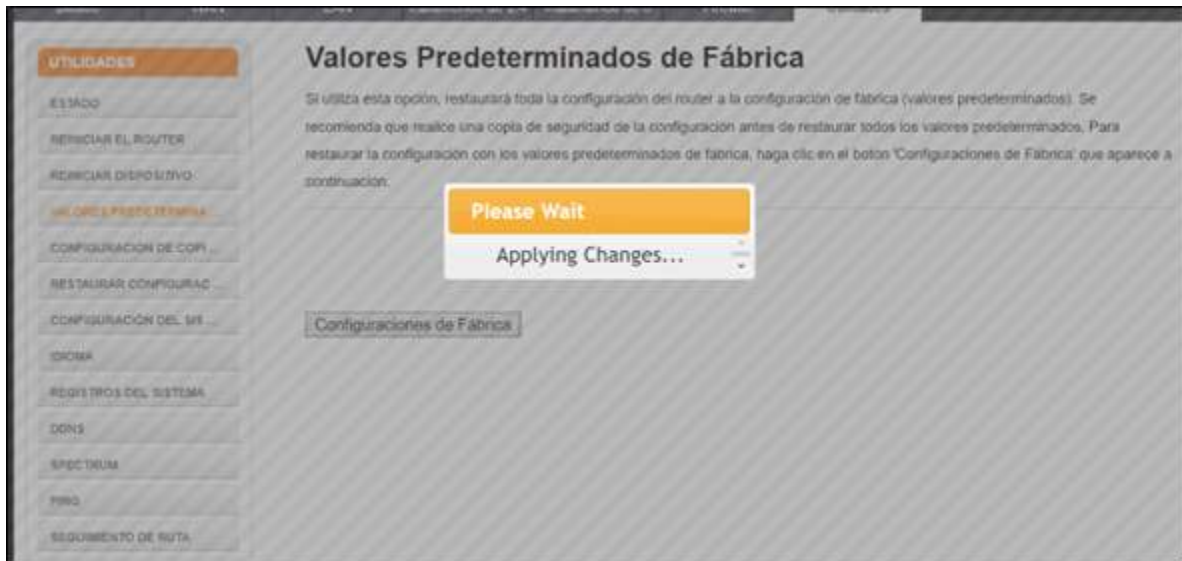
5. Para restablecer a valores de fábrica, hacer clic en **“Configuraciones de Fábrica”**

PASO 6



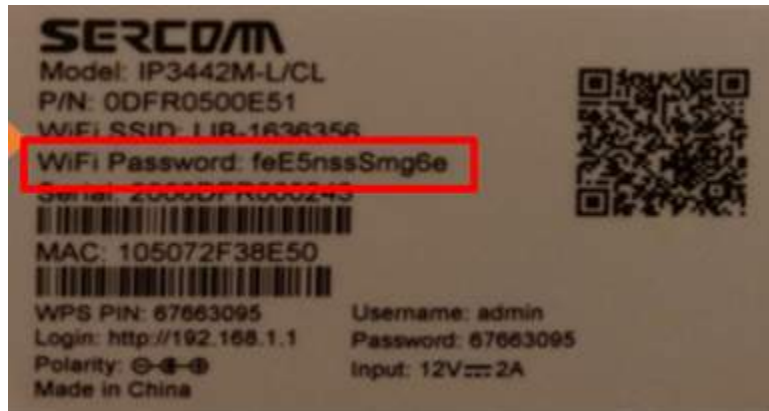
6. El sistema mostrará un mensaje de alerta, para confirmar hacer clic en **"Aceptar"**

PASO 7



- La pantalla se mantendrá en **“Applying Changes”** unos segundos, esperar hasta que se cierre.
- Esta acción tarda entre 1 a 5 minutos.

INFORMA



Cliente podrá visualizar de forma rápida su clave WiFi en la parte inferior del equipo.

FTTH

PASO 1

Internet Pack Vive Residencial 0720F

▼ Pasos Internet

Estado ONT	Online
Estado de Red	
Compatibilidad ONT con Velocidad Contratada	

▼ Información básica

Marca / Modelo ONT:	SERCOMM - FG1100R
MAC ONT:	SCOM36B055CF
Tipo Equipo ONT:	ONT
Tecnología ONT:	GPON 1.0
Marca / Modelo Gateway:	- IP3442M
Serial Number Gateway:	2008DFR005469

1. Desde la Vista 360 de la cuenta cliente, hacer clic en la pestaña **JERARQUÍA DE CUENTAS** y pinchar la **CUENTA DE SERVICIO** según el domicilio donde está el servicio.

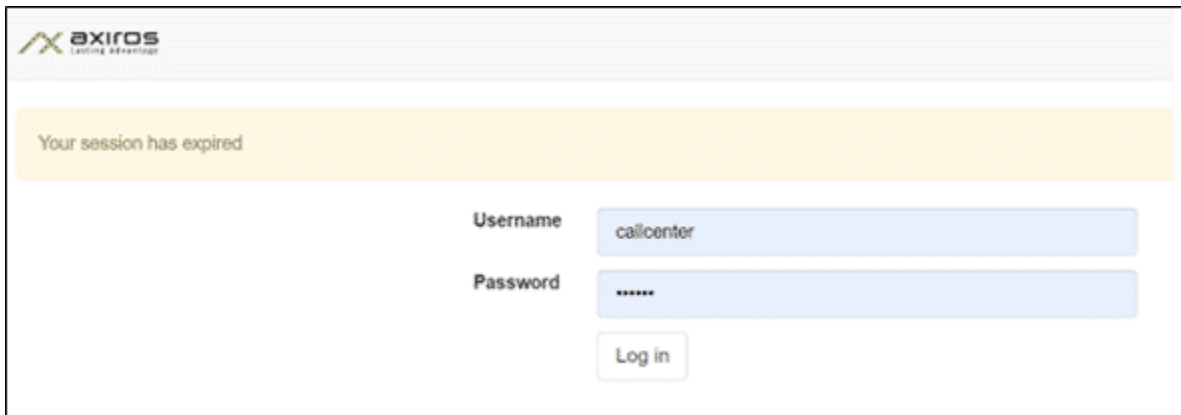
- Ingresar a **BEC**
- Copiar "**Serial Number Gateway**".

PASO 2

2. Ingresar a **ACS**

URL	http://192.168.164.237:9678/hsi/AXCustomerSupportPortal/
Username	callcenter
Password	123456

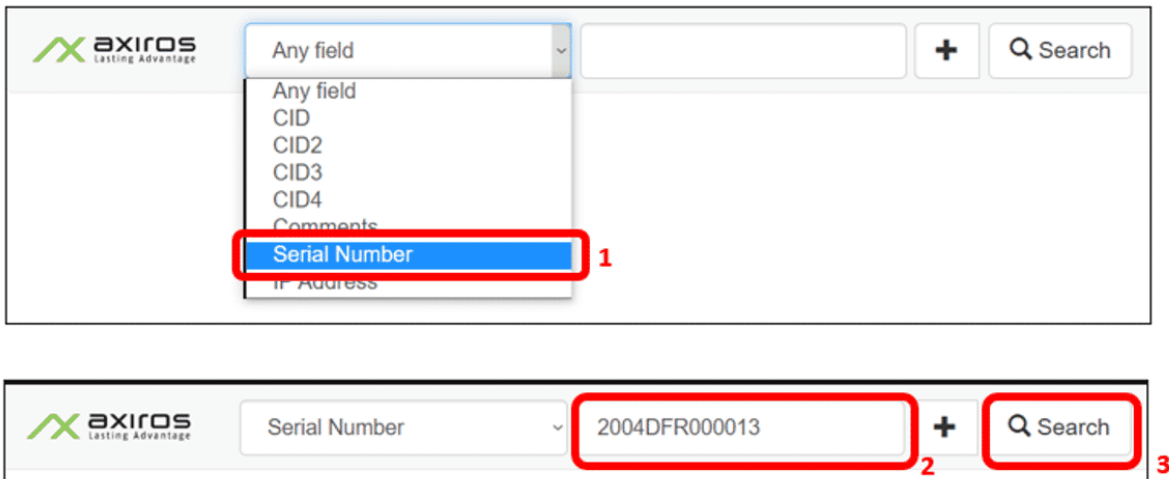
PASO 3



The screenshot shows the AXIROS login interface. At the top left is the AXIROS logo with the tagline "Leading Advantage". Below the logo, a yellow banner displays the message "Your session has expired". Underneath the banner, there are two input fields: "Username" with the value "calicenter" and "Password" with masked characters "*****". A "Log in" button is positioned below the password field.

3. Ingresa usuario y contraseña y luego haz clic en **“Log in”**.

PASO 4



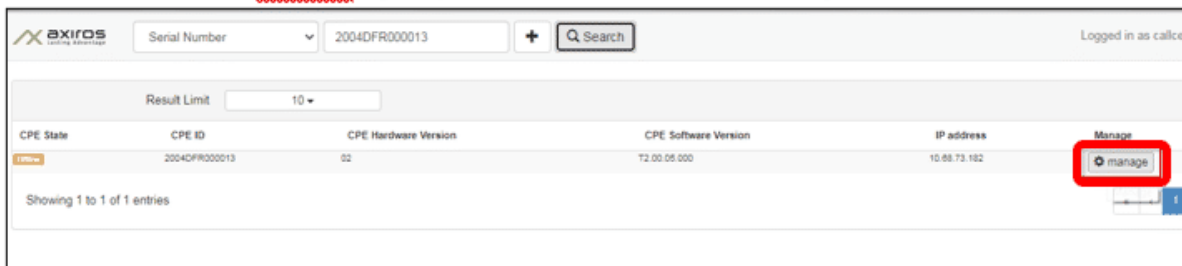
The first screenshot shows the Axiros interface with a dropdown menu open. The dropdown menu lists the following options: Any field, CID, CID2, CID3, CID4, Comments, Serial Number, and IP Address. The 'Serial Number' option is highlighted in blue and circled in red, with a red '1' next to it.

The second screenshot shows the Axiros interface with the search field filled with the text '2004DFR000013' (labeled 2) and the 'Search' button (labeled 3) circled in red.

4. Para realizar la búsqueda del Gateway debes seleccionar **“Serial Number”**.

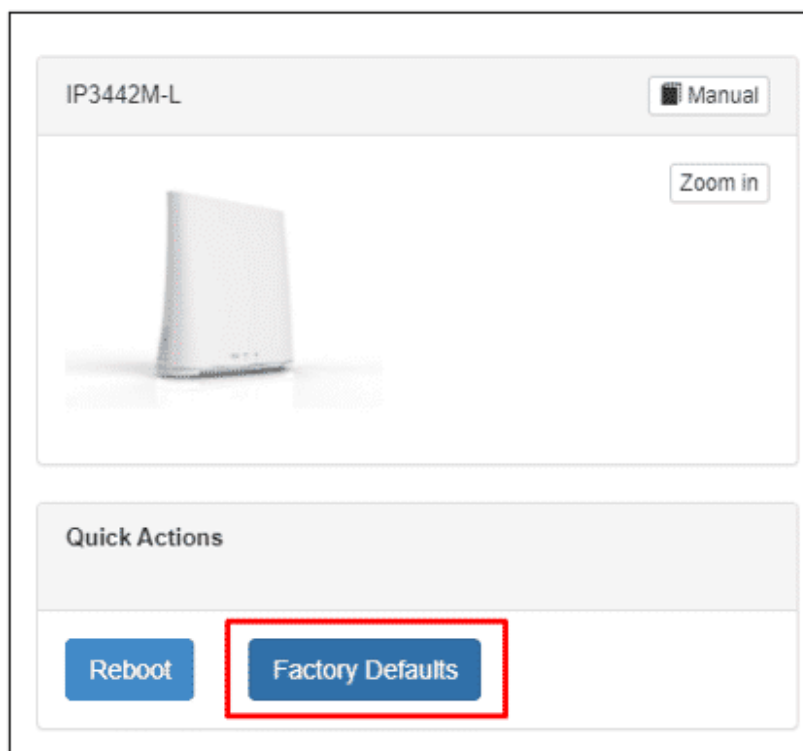
- a) Pega el número de serie del Gateway (2)
- b) Clic en botón “Search” (3)

PASO 5



5. Haz clic en el botón **“Manage”** que aparece en el resultado de la búsqueda.

PASO 6



6. Presiona el botón “Factory Defaults” y luego confirmar.

- Esta acción tarda entre 1 a 5 minutos.

INFORMA



Cliente podrá visualizar de forma rápida su clave WiFi en la parte inferior del equipo.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PLAN COMERCIAL MÓVIL - LA MEJOR OFERTA

LA MEJOR OFERTA DEL MERCADO

A continuación, te invitamos a revisar nuestra oferta comercial, recuerda siempre confirmar los precios en el **PLAN COMERCIAL**.

Bolsa de Datos —

DUPLICA LOS GB DEL PLAN MÓVIL 100 POR \$990

IMPORTANTE

- El producto en ANDES se encuentra como Bolsa de Datos 100 GB.
- La bolsa de Datos 100 GB permite aumentar los GB del plan Móvil 150 (MMLL0018)
- La Bolsa de Datos 100 GB también está disponible en la venta del Plan Móvil 300 y Plan Móvil Play 400, pero aumentando en 100 GB su cuota mensual
- Promoción disponible solo para nuevos clientes. No aplicable a clientes stock.
- Solo se puede ofrecer una Bolsa de Datos 100 GB por plan.
- La Bolsa de Datos 100 GB es acumulable con otras bolsas distintas.



Planes Individuales —

PLAN MÓVIL 150 GB	PLAN MÓVIL 300 GB
150GB	300 GB
\$8.990 normal	\$10.990 Mensual X 6 meses
	\$14.990 normal
	<u>Descuento por cargar en Andes:</u> Descuento \$4.000 X 6 meses móvil

Plan con entretención —

*Descuento por cargar en Andes: Descuento \$4.000 x 6 meses móvil

Móvil Play 400 GB



\$12.990 Mensual
x 6 meses

\$16.990 normal

Incluye:



max

(Nuevo servicio streaming!)

IMPORTANTE

- Cliente de stock que **solicite cambio de Plan, cambio de SIM Card o cambio de equipo** en arriendo, **primero debe migrarse a los nuevos planes**, debido a que los planes NO vigentes serán desactivados. Para más detalles revisa la publicación en Clave.
- Planes Móvil 150 y 300 incluyen 500 SMS y cada mensaje adicional tiene un valor de \$60
- Plan Móvil Play 400 GB incluye 500 SMS y cada mensaje adicional tiene un valor de \$60
- Siempre ingresar descuento correspondiente



Suscripción a MAX es el plan básico con anuncios.

VENTAJAS DE LOS PLANES CON ENTRETENCIÓN

	SERVICIOS DE TRANSMISIÓN LIBRE	MAX	PARAMOUNT +
¿POR QUÉ ELEGIR LOS PLANES PLAY MÓVIL?	Los únicos en incluir servicios de transmisión libre dentro del plan móvil sin pagar demás.	MAX ofrece contenido de películas, programas de televisión, documentales, y contenido original de marcas de renombre como HBO, DC y Warnes Bros.	En Paramount+ podrás encontrar el mejor contenido con series como Yellowstone. Además, tu contenido favorito de Nickelodeon, MTV, Comedy Central y más.



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PLAN COMERCIAL MÓVIL - OFERTA MULTILÍNEAS



OFERTA MULTILÍNEAS

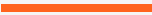
OFERTA MULTILÍNEAS

MÓVIL PLAY 400 GB	MÓVIL 300 GB
400 GB	300 GB
\$8.495 Mensual x 6 meses	\$7.495 Mensual x 6 meses
\$16.990 normal	\$14.990 normal

MÓVIL PLAY 400 GB	MÓVIL 300 GB
<u>Incluye:</u> Paramount+ y MAX	

INGRESO DESCUENTO	IMPORTANTE
• Descuento por cargar en Andes: Descuento venta 50% x 6 meses móvil.	

INGRESO DESCUENTO	IMPORTANTE
• Siempre ingresar descuento correspondiente.	



CONDICIONES GENERALES OFERTA MULTILÍNEAS

• Vigencia: 01 al 30 de Junio, ambas fechas inclusive.	• Descuento es exclusivo para PORTABILIDAD (de prepago a postpago y de postpago a postpago) con un mínimo de 2 y hasta 6 líneas contratadas.	• Oferta aplica para planes Móvil 300 (MMLL020) y Móvil Play 400 (MMLL0022).
• Oferta consiste en un 50% de descuento durante 6 meses sobre el cargo fijo normal del plan.		• Para mantener los descuentos, el cliente debe mantener al menos 2 de las líneas que dieron origen a la promoción.
• Valores sujetos a reajuste de IPC.	• PROMOCIÓN SUJETA A EVALUACIÓN COMERCIAL. El límite de crédito indicará si el cliente califica al Plan y el máximo de líneas a contratar.	• Descuento aplica para persona natural.
		• Las plataformas están asociadas al RUT titular de las líneas. Por lo tanto, se tiene acceso a 1 cuenta por plataforma. Paramount+ se podrá reproducir hasta en 2 dispositivos simultáneamente. MAX se podrá reproducir hasta en 2 dispositivos simultáneamente.

*Recuerda verificar precios políticas vigentes en el plan comercial.

INGRESO DESCUENTO

- **Descuento por cargar en Andes:** Descuento venta 50%× 6 meses móvil.
- El descuento debe **ser ingresado por el ejecutivo para cada línea.** No se ingresa automáticamente.

IMPORTANTE

- El descuento debe ser ingresado para cada línea el mismo día del ingreso de la venta. En caso contrario, **la venta será descomisionada.**
- Las ventas en donde se ingrese el descuento a una sola línea **serán descomisionadas.**
- **El descuento debe ser ingresado para cada línea con el mismo plan.** En caso contrario, planes mixtos, la venta será descomisionada.

PLATAFORMAS DE STREAMING

 **Ahora tu plan Móvil Play 400 incluye MAX y Paramount+**

Accede a tus series y películas favoritas además de contenido exclusivo con la nueva adición de MAX a VTR móvil.



*Suscripción a MAX es el Plan Básico con Anuncios.

CONTENIDO IMPERDIBLE EN max

Estrenos	Oscars 2024	Series	Nueva serie
Películas		Series	

Paramount+
Contenido único para toda la familia





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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

La bolsa de Datos 100 GB esta disponible solo para clientes nuevos. Esta afirmación es:

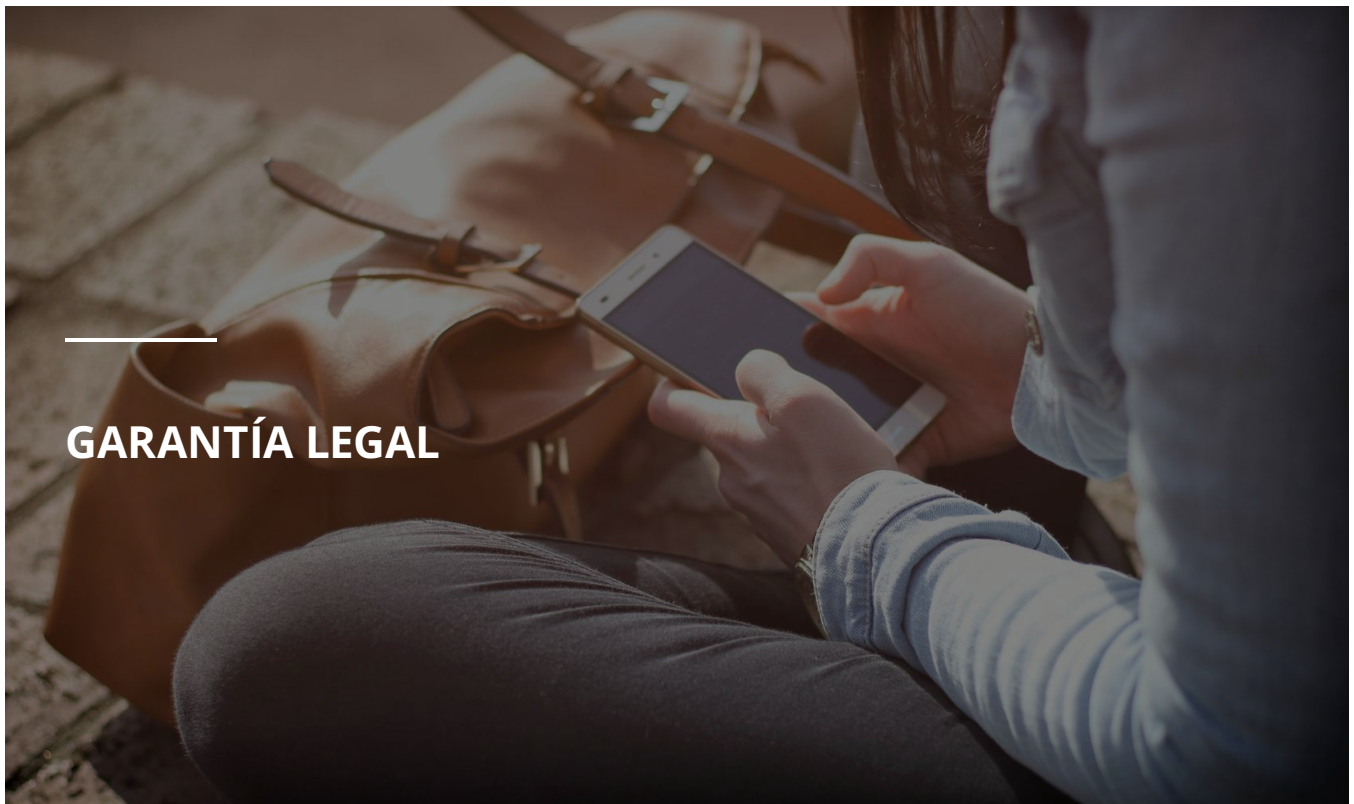
☐

Falso

☐

Verdadero

DEVOLUCIÓN EQUIPO MÓVIL EN GARANTÍA



GARANTÍA LEGAL

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Esta atención aplica para las **primeras líneas presenciales**.
- Esta atención la puede solicitar el **Titular o Tercero con Poder Notarial**.

- El ejecutivo de atención presencial, deberá enseñar al cliente, el equipo móvil en el showroom de la Sucursal o en el material que proporciona VTR.COM para que el cliente tenga presente las características del equipo que desea adquirir.
- El ejecutivo debe **recomendar al cliente**, realizar el cambio de equipo en el momento y el monto pagado (por concepto de cuota inicial o compra) sea abonado para el equipo de reemplazo.
- El cliente puede solicitar la **devolución del pago por concepto de cuota inicial o pago total** por el equipo, sólo en caso que el cliente decide optar por la opción de Devolución de dinero. Para revisar el procedimiento de [ABONO Y DEVOLUCIÓN DE SALDOS A FAVOR](#).
- El ejecutivo, en conjunto con el cliente, **deberá hacer las pruebas necesarias** con el equipo para descartar inconvenientes una vez fuera de la sucursal. Entre las pruebas que puede realizar es revisar el funcionamiento de la cámara frontal y trasera, revisar el volumen, luminosidad de la pantalla, entre otras.
- Si el cliente **no desea abrir la caja del equipo al momento de la venta**, se le debe indicar que, si el aparato presenta fallas, este deberá ser ingresado a Servicio Técnico Móvil para validar la falla, sin excepciones.
- El equipo que desea cambiar, **debe retornar a la sucursal con todos los accesorios** en excelente estado, sin cuentas configuradas y, en lo posible, la caja original, para que aplique la Devolución por Garantía Legal original (la imei debe coincidir con la del equipo vendido).
- VTR trabaja con Centros de Reparación autorizados y certificados por las mismas marcas comercializadas.
- Una vez diagnosticado el equipo, **en caso de tener una falla de origen**, el fabricante reparará el terminal o lo cambiará por otro del mismo modelo.
- **Los informes técnicos bajo Resolución:** Actualización de Software, Falla no encontrada o Devolución sin reparar, no aplican para Garantía Legal.
- Si el Centro de Reparación **envía un nuevo equipo al cliente**, se **renueva la garantía legal** de 180 días.
- El equipo reparado o cambiado será despachado a la Sucursal donde se ingresó el Servicio Técnico.
- El procedimiento de [CONVIVENCIA DE ÓRDENES](#) indica la compatibilidad de este con otros requerimientos.
- En las condiciones de garantía del fabricante de cada equipo, se menciona explícitamente que los cambios de equipo se realizarán usando equipos nuevos o refaccionados, por tanto, el equipo puede ser devuelto sin el empaque original.

DEBES SABER

GARANTÍA LEGAL: La garantía legal o (6x3) cubre los 180 días corridos desde de la venta, en dónde el cliente tiene 3 opciones para elegir en caso de que su equipo móvil se encuentre defectuoso por causa no atribuible al cliente.

- DEVOLUCIÓN DEL DINERO.
- CAMBIO DEL PRODUCTO.
- REPARACIÓN GRATUITA.

GARANTÍA LEGAL

La opción que el cliente elija para hacer valer la Garantía Legal se puede solucionar de las siguientes maneras:

DEVOLUCIÓN POR DOA:

Es cuando en el momento de la **venta o en un cambio** de Equipo Móvil, el ejecutivo **comprueba que el equipo presenta una falla cosmética o de funcionamiento**. Esto no aplica para Delivery.

- El cliente debe permanecer en la sucursal para que se aplique la **DEVOLUCIÓN POR DOA**
- **Se acepta devolución:** 1 hora o menos desde el pago al contado o de la cuota inicial por contrato de arriendo presencial en Sucursal
- El cliente puede solicitar el **cambio por otro equipo con las mismas características** ofertadas, o bien, **devolución del dinero** que pagó por concepto de cuota inicial o valor total.
- Equipo es restituido con Empaque, Accesorios y Configuración Original
- Equipo debe tener una falla mecánica o cosmética evidente

❌ La **DEVOLUCIÓN POR DOA** no aplica para casos en que el cliente se muestre disconforme con características como color del modelo, intensidad del brillo de la pantalla, o volumen del sonido, entre otras.

❌ El retracto no se puede solicitar por Call Center o vía Chat.

❌ No se puede reemplazar ningún componente del equipo nuevo por los del equipo defectuoso.

RETRACTO CANAL REMOTO: —

Si un cliente realiza la adquisición de su equipo móvil a través de un **canal no presencial y su equipo fue entregado mediante Delivery**, tiene por ley el **Derecho a RETRACTO**, es decir, arrepentirse de la compra dentro de un plazo de 10 días de corrido desde que se celebró el contrato. Los motivos que aplican para el cambio son:

- Equipo no funcione o esté dañado.
- No cumpla con las características técnicas descritas en la publicidad.
- No le haya gustado el diseño o color.
- Desista o sea rechazada la portabilidad.
- Se acepta devolución: 10 días o menos desde la venta o contrato de arriendo.

EXEPCIÓN JEFE DE SUCURSAL: —

Cambio de equipo **excepcional autorizado por Jefatura de Sucursal con 180 días o menos desde la fecha de venta**. En caso de ausencia, esta excepción puede ser delegada a Coordinadores de la sucursal. Todos los cambios serán auditados por el área de Terminales.

- **DESPERFECTO O FALLA COSMÉTICO:** Es cuando se identifica que el equipo móvil presenta algún golpe o marca visible.

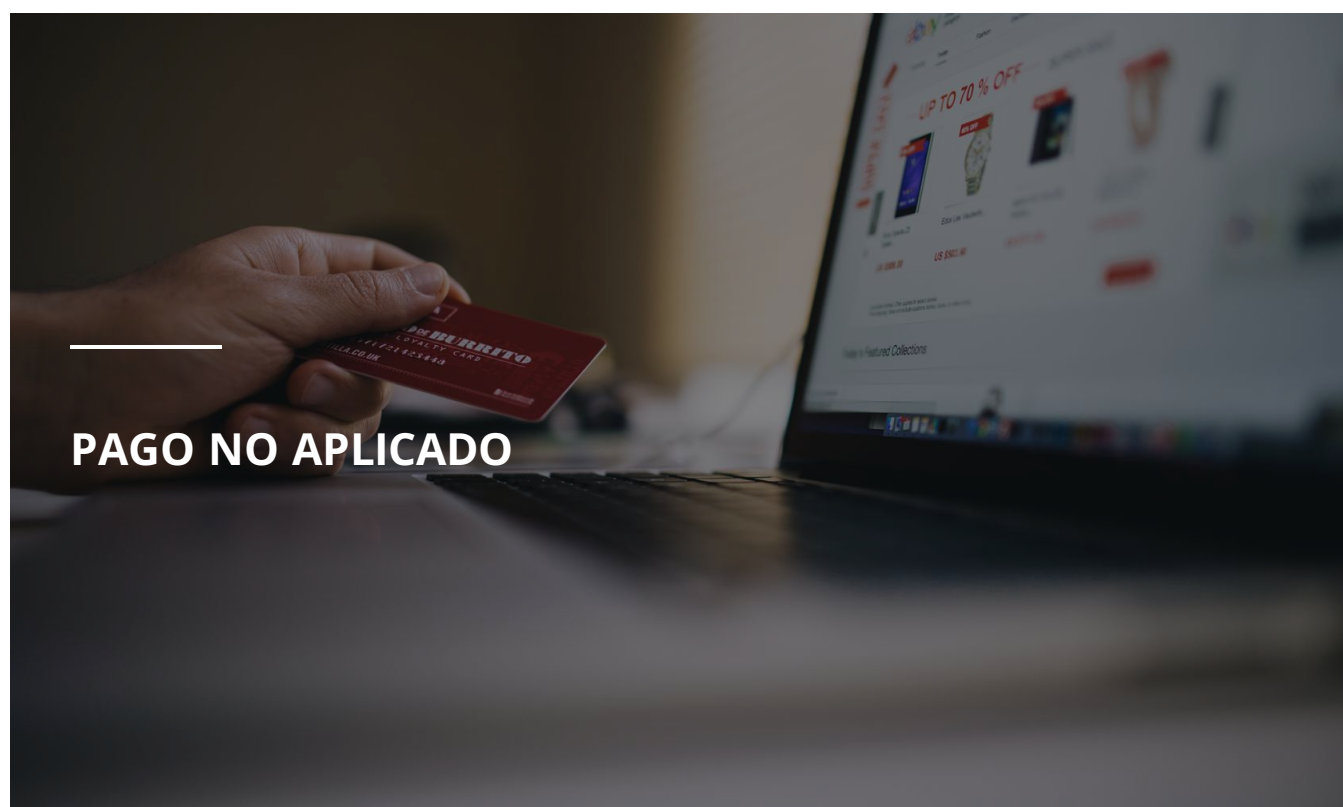


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTE CON PAGO



PAGO NO APLICADO

Este procedimiento te ayudará con clientes que indica que pagó su boleta, pero no han activados sus servicios o no se ve reflejado el pago.

ALCANCE

Esta atención puede ser entregada al titular o tercero (usuario del servicio)

DEBES SABER

Para los casos donde se debe adjuntar el comprobante del pago, en el Canal de WhatsApp (NO VOZ), el cliente puede adjuntar el comprobante vía WhatsApp o mail. Este comprobante siempre debe ser legible para poder posteriormente revisar todos los campos.

VERIFICA PRECONDICIONES

- Consulta con el cliente ¿Cuál fue la boleta (mes y dirección) y fecha en que realizó el pagó?
- Verifica en la Jerarquía de cuentas cuántas direcciones tiene el cliente e identifica cuál es la cuenta afectada

GESTIÓN

**PASO 1: SALDO
PENDIENTE DE PAGO**

**PASO 2: MÉTODO DE
PAGO**

**PASO 3: ERROR
CUENTA**

**PASO 4: PAGO
ASIGNADO
CORRECTAMENTE**

VERIFICAR SI EXISTE SALDO PENDIENTE DE PAGO

1. Ingresa a la cuenta de facturación para verificar si la boleta que indica el cliente aparece pagada o no.

- **Saldo pagado** ► Revisa en la cuenta de cliente si el servicio está activo o suspendido:

- **Servicio activo** ➤ Informa al cliente que no presenta deuda. Puedes apoyarte con el siguiente script: *"Sr. XXX le informo que la boleta correspondiente al mes XXX por \$xxxxx aparece en nuestros sistemas pagada el día XXX y sus servicios se encuentran activos"*

Importante: Si cliente indica no tener servicios aun estando comercialmente activos, debes seguir el procedimiento técnico que corresponda.

- **Servicio suspendido** ➤ resuelve según la información de la pestaña CLIENTE CON SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA de la publicación
- **Saldo pendiente de pago** -> Continúa con la revisión del PASO 2

**PASO 1: SALDO
PENDIENTE DE PAGO**

**PASO 2: MÉTODO DE
PAGO**

**PASO 3: ERROR
CUENTA**

**PASO 4: PAGO
ASIGNADO
CORRECTAMENTE**

VERIFICAR MÉTODO DE PAGO

1. Revisa en la vista 360 de la cuenta de facturación, cuál es el método de pago que tiene asociado.

! De todas formas puedes consultarlo al cliente para confirmar cuál fue el método de pago utilizado

a) **Medio pago no contratado y Pago automático** ➤ Continúa la revisión en el PASO 3

b) **Pago automático** ➤ Verifica que el PAC- PAT esté activo. Apóyate en la publicación [REVISAR MODALIDAD DE PAGO \(PAC – PAT\)](#).

c) **Descuento por planilla** ➤ Deriva al cliente a la entidad de su convenio del que es parte para que pueda revisar el detalle del descuento que se le realiza

Cuenta: 198923694967 | 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

Subclase: Móvil Cambio de Titularidad: L1

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

Siguiente mejor Acción Sin registros

Ci Re Acción

Perfil de facturación 1 - 1 de 1

Nombre	Método de pago	Medio de factura	Día de facturación
198923694967	Medio Pago no Contratado	Electrónico	19

Productos Instalados 1 - 2 de 2

Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh

Producto Estado Fecha de instalación Vigente desde

Actividades 1 - 5 de más de 5+

Id Actividad	Descripción
1-2EGNISJC	Integration Id.migra.801929645, Operacion.REFRESH.TODAS, Correlacion:0003694411 Reset / F
1-2J0XXZWL	La actividad ID '1-2JQ9PX0' asignada a usuario 'CRALVAREZ' no ha sido finalizada en pAlarma
1-2JQ9PX0	La actividad ID '1-2JDTGADP' asignada a usuario 'LCARDONA' no ha sido finalizada en pAlarma
1-2JDTGADP	La actividad ID '1-2JD56MZN' asignada a usuario 'SRODAS' no ha sido finalizada en plazAlarma
1-2LF8TMIY	La actividad ID '1-2LEQGLGG' asignada a usuario 'HCAROR' no ha sido finalizada en plazAlarma

Pedidos 1 - 5 de más de 5+

Estado	Motivo de cancel	Fecha de creació	Tipo de pedido	Modalidad de Ver	Nº de Pedido
Pendiente		18/08/2022 12...	Modificación	Fija	1-2047217139
Completada		24/07/2022 18...	Reanudacion	Móvil	1-2035592243

**PASO 1: SALDO
PENDIENTE DE PAGO**

**PASO 2: MÉTODO DE
PAGO**

**PASO 3: ERROR
CUENTA**

**PASO 4: PAGO
ASIGNADO
CORRECTAMENTE**

CONFIRMAR SI EL PAGO SE HIZO POR ERROR EN OTRA CUENTA

- Si el cliente sólo **posee una cuenta de facturación**, continúa al PASO 4
- En caso que el cliente **posea más de una cuenta de facturación**, revisa si el pago aparece en otra de sus cuentas.
 - Monto y fecha coinciden con el pago realizado pero aplicado a cuenta distinta** ➤ resuelve según la información de la pestaña **TRASLADO DE PAGOS** de la publicación

**PASO 1: SALDO
PENDIENTE DE PAGO**

**PASO 2: MÉTODO DE
PAGO**

**PASO 3: ERROR
CUENTA**

**PASO 4: PAGO
ASIGNADO
CORRECTAMENTE**

REVISAR SI EXISTE PAGO ASIGNADO CORRECTAMENTE

1. En la **pestaña Pagos** de la cuenta de facturación, revisa si aparece **el total pagado en la columna SIN ASIGNAR**

2. **Verifica además que exista un saldo a favor** (esto confirma que el pago se aplicó a la cuenta del cliente pero no fue asignado al saldo).

a) Existe pago sin asignar ➤ Resuelve según la información de la pestaña **PAGO NO ASIGNADO** de la publicación

b) NO existe pago sin asignar ➤ Resuelve según la información de la pestaña **PAGO NO APLICADO** de la publicación

3. Revisar en la cuenta de facturación del cliente, Pestaña pagos, si cliente tiene reversa de pagos. En la columna **REVERSADO** estará marcado con una **"Y"**.

a) Existe reversa de pagos -> Resuelve según la información de la pestaña **REVERSA DE PAGO** de la publicación

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 14361792-0 | Portal del cliente: 14361792-0 | Pagos

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

Perfil de facturación Estado: [Barra de progreso] 1 de más de 1+

Resumen del saldo 1 de más de 1+

Refrescar

Saldo: 858,381.00
Ajustes/pagos no aplicados: -643,990.00
Disputas no resueltas: 0.00
Movimientos no facturados: 0

Vence ahora: 14,391.00

Principal: []
Tipo de factura: []
Soporte de factura: Electrónico []
Cuenta de facturación: 167211290958
Método de pago: Medio Pago no Cx []
Estado del perfil de facturación: Activo []
Comentarios: []

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

Pagos 1-1 de 1

Refrescar

Número de pago	Fecha de pago	Método de pago	Importe del pago	Número de confirmación	Asignado	Sin asignar	Reversado	Entidad recaudadora
P1-16751093	12/05/2021	Efectivo	-643,990.00	P1-16751093	0	-643990		CAJAVECINA

Pagos									
Refrescar									
Número de pago	Fecha de pago	Método de pago	Importe del pago	Número de conf.	Asignado	Sin asignar	Reversado		
P1-5119167	06/01/2020	Efectivo	\$41,942	P1-5119167	-41942	0			SERVIPAG
P1-5573808	05/02/2020	Efectivo	\$42,487	P1-5573808	-42487	0			SERVIPAG
P1-6009924	03/03/2020	Efectivo	\$42,487	P1-6009924	-42487	0			SERVIPAG
P1-6823020	08/04/2020	Efectivo	\$41,116	P1-6823020	-41116	0			SERVIPAG
P1-7039942	04/05/2020	Efectivo	\$42,487	P1-7039942	-42487	0			SERVIPAG
P1-7541774	06/06/2020	Efectivo	\$42,487	P1-7541774	0	0			SERVIPAG

PAGO NO APLICADO

IMPORTANTE

LOS LUGARES DE PAGO TIENEN TIEMPO DE APLICACIÓN DETERMINADO

- **Pagos en Sucursal VTR / VTR.COM (Pago express y Sucursal Virtual) >** Tiempo de aplicación de 72 horas hábiles
- **Pagos en recaudadores externos >** Tiempo de aplicación de 48 horas hábiles
- **NO se debe ingresar ticket en Helpdesk.** Este tipo de casos deben ser escalados a través de una Solicitud de servicio, apóyate con la sección **"GESTIÓN"**.

VERIFICA PRECONDICIONES

Revisa si **el servicio está suspendido o próximo a suspenderse**

GESTIÓN

1. **Servicio suspendido ►** Ingresa una inhibición de cobranza

- **Servicio próximo a suspenderse ►** Si dentro de los próximos 6 días los servicios se suspenderán también ingresa una Inhibición de cobranza.
- Para ingresar la fecha de inhibición, debes calcular los 6 días desde el día antes de la fecha de corte que aparece en la boleta

! Importante:

Si cliente ya fue inhibido y se vuelve a contactar por mismo motivo, infórmale que su pago aún no se ha regularizado ya que superó el plazo del recaudador, y que para poder escalar correctamente es necesario que nos envíe el comprobante de pago. NO se debe volver a ingresar una nueva inhibición sin tener el comprobante.

- Para revisar comprobante debes validar que el número de cliente sea el mismo que la cuenta de facturación.
- Para realizar la inhibición (si cliente no ha tenido por mismo motivo) no es necesario pedir el comprobante de pago al cliente. En primera instancia:

2. Verifica si el pago está realizado dentro del plazo del recaudador. Para esto,

- Indaga cuál fue el medio de pago del cliente
- Si el pago está dentro del plazo de aplicación, informa al cliente:
"Sr(a) XXX, el pago realizado por el recaudador XXX tiene un tiempo de aplicación de XX horas, por tanto está dentro del plazo. De todas formas, ten la tranquilidad que tu servicio no sufrirá cortes"

3. **Si el pago está fuera del plazo del recaudador, explicar al cliente que para solucionar su inconveniente es necesario que envíe el comprobante de pago a tu correo corporativo para así escalarlo al equipo resolutor.**

! Si el cliente indica que no tiene el comprobante, indicarle que nos puede volver a contactar cuando tenga el comprobante.

Comprobante de pago recepcionado

4. Una vez recibido el comprobante, **ingresa una solicitud de servicio y envía un mail**

- **CUENTA:** Facturación
- **TIPO:** Cuenta
- **ÁREA:** Recaudación
- **SUBÁREA:** Pago no aplicado
- **DESCRIPCIÓN:** lugar y fecha de pago, monto pagado

Adjunta el comprobante de pago a la solicitud de servicio ingresada

Completa además los campos obligatorios de la Solicitud

Sólo en casos en que NO puedas ingresar el comprobante de pago en la solicitud de servicio, envía un mail:

- DESTINATARIO: bpovtr@evertecinc.com y escalamiento.recaudacion@vtr.cl
- ASUNTO: ESCALAMIENTO PNA ANDES N° SS/N° CUENTA CLIENTE/RUT CLIENTE
- CUERPO DE CORREO: Rut del cliente// Cuenta de facturación// Monto pagado//Fecha de pago//lugar de pago//N° de SS ingresada
- Informa al cliente que su caso fue escalado y cuál será el tiempo de respuesta:
- **Con Inhibición:**
"Sr(a) XXXX ya fue gestionado tu caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 6 días hábiles. Ten la tranquilidad que su servicio no se verá afectado"
- **Sin inhibición:**
"Sr(a) XXXX ya fue gestionado tu caso, el cual se regularizará antes del vencimiento de su boleta. Ten la tranquilidad que tu servicio no se verá afectado"

Si el pago aún no se refleja en la cuenta y el plazo entregado no se cumplió, realiza los siguientes pasos:

ESCALA PASO 1 —

1. Confirma si la solicitud de servicio de pago no aplicado fue ingresada y su estado

- **Solicitud no fue ingresada** ➤ Deberás realizar todo el proceso anteriormente descrito
- **Solicitud finalizada** ➤ Revisa el cierre de la actividad. Si la Solicitud no fue gestionada o finalizada sin gestión y el pago continúa sin aplicarse envía un mail:
 - **DESTINATARIO:** escalamiento.recaudacion@vtr.cl con copia a bpovtr@evertecinc.com
 - **ASUNTO:** PNA NO RESUELTO// N° SS/N° CUENTA // RUT CLIENTE
 - **CUERPO DE CORREO:** Rut del cliente// Cuenta de facturación// Monto pagado//Fecha de pago//lugar de pago//N° de SS ingresada

ESCALA PASO 2

2. **Verifica el estado de los servicios**; si estos se encuentran suspendidos o próximos a suspenderse (en los próximos 6 días) **ingresa una Inhibición de cobranza**, calculando los 6 días desde el día antes de la fecha de corte que aparece en la boleta.

! Si el cliente nos vuelve a contactar porque el escalamiento anterior no fue respondido, envía nuevamente un mail, pero esta vez a otro destinatario:

- **DESTINATARIO:** escalamiento.recaudacion@vtr.cl con copia a margarita.henriquez@clarochile.cl; claudio.palma@clarochile.cl; bpovtr@evertecinc.com; alejandra.torressalgado@vtr.cl
- **ASUNTO:** PNA NO RESUELTO// N° SS/N° CUENTA // RUT CLIENTE
- **CUERPO DE CORREO:** Rut del cliente// Cuenta de facturación// Monto pagado//Fecha de pago//lugar de pago//N° de SS ingresada

Informa al cliente que su caso fue escalado y cuál será el tiempo de respuesta:

Con Inhibición:

"Sr(a) XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 6 días hábiles. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado"

Sin inhibición:

"Sr(a) XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará antes del vencimiento de su boleta. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado"

CLIENTE CON PAC PAT RECLAMA POR PAGO NO APLICADO debes guiarte por la publicación [PAGO AUTOMÁTICO \(PAC -PAT\)](#).



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 13 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 13!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR