

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 01 - Digital

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 05 AL 18 DE ENERO 2026



CLIENTE NO RECONOCE COBRO DE PLAN



DESCUENTO NO CARGADO



ACTIVIDAD



APLICACIONES DE STREAMING



INCONVENIENTES INTERNET FTTH - EX 7 PASOS





DESAFÍO TERMINADO

CLIENTE NO RECONOCE COBRO DE PLAN



PROCEDIMIENTO

ALCANCE

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Aplica para clientes residenciales y Negocio (SOHO)

- ESTE PROCEDIMIENTO APLICA CUANDO EL CLIENTE TIENE UN COBRO DE SERVICIOS PRINCIPALES QUE NO RECONOCE, COMO ALTA O CAMBIO DE PLAN NO RECONOCIDO O NO EFECTUADO.

ALCANCE

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Aplica para titular de la cuenta. Para validar la titularidad revisa la publicación [POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD](#)
- Debes hacer un diagnóstico completo del caso del cliente, NO PUEDES ingresar una solicitud de servicio sin analizar correctamente el caso

PRIMERA LINEA

LUQUE, MANUEL EDUARDO

N° Cuenta: 217127419027

JOSÉ FRANCISCO VERGARA 3253 DEPTO 1307, Itaque,

Claro |  vtr

Total a pagar	Días Facturados	Fecha de Vencimiento	Fecha de corte
\$ 49.661	Desde: 01/10/2025 Hasta: 01/11/2025	21/10/2025	28/10/2025

PAGAR

Resumen de tus cobros	
 Rentas Servicios Principales	
VTR Plus 2	42.459
Total Rentas Servicios Principales	42.459
 Adicionales y/o Descuentos	
Contratación de Canales TV	0
Arriendo de Equipos	7.252
Total Adicionales y/o Descuentos	7.252
Total Servicios Mes Actual	49.661
Total Saldo Anterior y Cuotas	0
Total a Pagar Documento	\$ 49.661

PAGAR

Facturación Últimos 6 meses



En Sucursal Virtual
de **VTR.COM**
serás el primero.

Ingresa y
visualiza tu boleta
las 24 horas

CONOCE QUE DÍAS PUEDES PAGAR TU BOLETA

Fecha de último pago: 28/09/2025



1. Indaga con el cliente cuál es el plan contratado o solicitado y verifica la información que entregue con la boleta emitida
2. Si confirmas que la información de los servicios principales contratados de la boleta es la misma información que indica el cliente, entonces debes informar que el servicio está correctamente contratado y aclarar dudas con respecto a cobros, entre otros.
3. Si conformas que la información de los servicios principales contratados de la boleta difiere de la información que indica el cliente, procede a resolver según el caso

GESTIÓN: SERVICIOS PRINCIPALES CON VALOR INFORMADO DIFERENTE A LA OFERTA COMERCIAL

GESTIÓN

1. Verifica cuál es la **fecha del pedido** ingresado en Andes
2. Revisa el PLAN COMERCIAL según la fecha de ingreso del pedido
3. Si el plan que indica el cliente **está en el plan comercial y el valor corresponde**, Informa al cliente que la oferta entregada corresponde a la oferta vigente por VTR, por ende está correcta.

En caso que el cliente insista en que el cobro reflejado en su boleta no se condice con lo ofrecido por el vendedor, transfiere en forma asistida a Nivel 2 comercial.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr(a). XXX, lo voy a transferir a un equipo especialista para revisar e detalle su caso".

REGISTRA

Gestión interna -> Seguimiento -> Escala otra área.

Registrar en la atención:

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

Pedidos				
Estado	Fecha de creación	Motivo de cancelación	Tipo de pedido	Modalidad de Ver
Completada	26/07/2022 17:01:59		Desconexion	Fija
Cancelado	15/07/2022 16:56:09	Sin motivo	Traslado	Fija
Completada	17/03/2022 14:31:23		Cambio de Promocion	Fija
Cancelado	16/03/2022 21:54:14	Sin motivo	Cambio de Promocion	Fija
Completada	09/03/2022 21:57:53		Pedido de ventas	Fija

GESTIÓN: SERVICIO PRINCIPAL NO CORRESPONDE A LO CONTRATADO

GESTIÓN

1. Verifica en **PEDIDOS** si se encuentra un pedido ingresado
2. Si es así ingresa seleccionando el **Nº del pedido** para revisar el estado del pedido

NO ESTÁ INGRESADO:

Debes seguir el procedimiento de [ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO](#) , en el apartado EXCLUSIVO CALL CENTER VOZ PRIMERA LINEA

ABIERTO:

Informar la fecha en que se realizará el cambio o venta solicitada.

Si el cliente desea modificar la fecha, recuerda que probablemente el agendamiento quedará posterior al agendamiento inicial. En caso de que el cliente solicite reagendar, puedes hacerlo

CANCELADO:

Si el plan que el cliente solicitó implica la desconexión de uno de sus servicios, transfiere en forma asistida a la plataforma de retención.

Informa al cliente que por un error sistémico, se debe volver a ingresar la solicitud por parte de un equipo especialista. Transfiere al equipo de retención

1. Si el plan que el cliente solicitó **no implica la desconexión de uno de sus servicios** informa al cliente que por un error sistémico, se debe volver a ingresar la solicitud por parte de un equipo

especialista: transfiere en forma asistida a Nivel 2 comercial.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr(a). XXX, le voy a transferir a un equipo especialista para revisar en detalle su caso".

REGISTRA

Gestión interna -> Seguimiento -> Escala otra área.

Registrar en la atención:

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESCUENTO NO CARGADO



GESTIONA

INTRODUCCIÓN

- Gestionar **casos donde cliente NO FINIX** manifieste que no está reflejado en su facturación un descuento ofrecido por venta o retención para servicios principales.
- **Esta atención se puede dar al Titular o un tercero**

DEBES SABER**INDAGA****VERIFICA**

- Debes realizar correctamente el caso. **Sólo cuando el descuento proceda, derivar a la WEB escalamientos**
- Ejecutivos de Sucursal deben validar ajuste con jefatura, quien realizará el procedimiento en Andes.
- Recuerda que los **planes FINIX NO OPTAN A DESCUENTOS DE VENTA** (Adquisición). Rígete por la información del Plan Comercial para no entregar información errónea.
- En caso que un cliente **con plan Finix indique que se le ofreció un descuento de venta pero este no se encuentra cargado**, informa:
 - *"Sr. XXX el plan al que se cambió no es compatible con ningún descuento de adquisición. Lamentamos la información errónea que se le entregó"*
- Si el cliente **manifiesta intención de desconexión**, transfiere a la **plataforma de Retención**.
- **Nunca entregues detalles de la boleta a un tercero**, es decir no informes datos personales, detalles de cobros o enviar el documento a un mail que no sea el registrado en sistema
- Si existe algún motivo adicional de ajuste/acreditación al descuento, puedes hacer una sola acción para descontar
- En la observación obligatoria, registra **#DESCUENTO + el motivo del ajuste/acreditación**.
Ejemplo: **#DESCUENTO**, se acredita primer mes descuento no aplicado 4x3, **#DIASSINSERVICIO** descuento por 3 días sin servicio 1.000, **#CANALNOCONTRATADO 7.000**
- Al registrar el **#DESCUENTO** permites que un área responsable regularice el descuento por los meses correspondientes
- **EN CASO QUE APLIQUE**, sólo debes ingresar las órdenes comerciales/solicitud de servicio indicados en esta publicación

DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA
1. ¿Cuál es el descuento que se le ofreció? 2. El descuento, ¿fue porque Ud. contrató algún servicio o para mantener servicios? 3. ¿En qué fecha le ingresaron el descuento? 4. ¿Por cuanto tiempo es el descuento? 5. ¿Esta atención fue a través de que medio? 6. ¿Existe diferencia entre lo cobrado en su boleta y el valor pactado?		

DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA
1. Revisa en la vista 360, en productos instalados la promoción activa. 2. Revisa la fecha de activación del servicio, esto te permite identificar si es un nuevo cliente y determinar si el descuento que el cliente menciona es por venta o por retención. Pincha un servicio y aparecerá este detalle. 3. Valida si el descuento está cargado, la fecha de activación y el tiempo de duración de dicho descuento. AL hacer clic en el descuento aparecerá la fecha de activación de la misma manera que el producto principal donde también podrás identificar si es un descuento comercial o de retención. 4. Revisa comentarios que nos puedan entregar mayor información para este caso. Desde la vista 360 del cliente ingresa a la pestaña ACTIVIDADES. 5. Revisa detalle de la boleta y poder identificar si el descuento está cargado o no y si el alza de la boleta corresponde a otro motivo. Ingresa al perfil de facturación, pinchar última boleta y así obtenemos la boleta en PDF. 6. Revisa el DOM y así poder comparar la fecha de activación del descuento ya que si el descuento se cargo posterior al DOM aparecerá en la próxima boleta. Vista 360 del cliente, perfil		

de facturación.

7. **Revisa ofertas vigentes en el PLAN COMERCIAL o PLAN DE RETENCIÓN** según sea el caso.
8. **Revisa si cliente tiene descuentos anteriores** por este mismo motivo en los últimos 12 meses.
9. **Verifica también en las ACTIVIDADES si el cliente ha tenido interacciones** que detallen que se le ajustó con anterioridad un cobro relacionado a descuento no cargado.

CALL CENTER

DESCUENTO CARGADO —

Si el descuento aparece cargado en sistema, explica:

NO VOZ

"XXX efectivamente el descuento de \$XXXX por X meses se encuentra cargado en sistema a partir del día XX. Esto significa que el descuento se verá reflejado desde la boleta del mes de XXX hasta XXXX. En el mes de XXXX, tu boleta volverá a facturarse por el valor real de tu plan".

Se presentan 2 escenarios:

1. **Cliente acepta conforme** → Finaliza tu atención.
2. **Cliente reacciona molesto y exige que el descuento se vea reflejado en la boleta ya emitida** → Puedes ajustar la primera cuota del descuento como excepción.

- **En el ajuste, deja en la observación "#DESCUENTO más el o los motivo de ajuste**
- Debes elegir el sub-motivo de ajuste **PROMOCIÓN MAL EXPLICADA.**

Explica al cliente:

"XXX, entiendo tu molestia y para dar solución a tu inconveniente, excepcionalmente voy a descontar \$XXXX (mencionar el valor del descuento) en la boleta que tienes emitida, por tanto el valor a pagar será de \$XXXXX. Recuerda que los próximos X meses (mencionar vigencia de descuento menos el primer mes que ya descontaste) el descuento se mantendrá vigente y en el mes de X tu boleta retornará al valor normal".

DESCUENTO NO CARGADO —

- Si el descuento ofrecido no aparece en **PRODUCTOS INSTALADOS**, debes **derivar el caso** a la [WEB DE ESCALAMIENTO](#) a Soporte Diferido.
- Informa al cliente que será contactado a la brevedad para regularizar su situación.
- *Sr(a). XXX, le informo que su solicitud de XXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado(a) para continuar con la gestión"*

Registrar en la atención:

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

Si el descuento finalizó, y cliente solicita “renovación” revisa la publicación [INGRESO Y FACTURACIÓN DE UN DESCUENTO](#) en el acordeón CLIENTE RECLAMA POR TÉRMINO DE PROMOCIÓN

REGISTRA:

Atención Comercial -> Descuentos y prórroga -> Desc.Prom no aplicado/término

Registrar en la atención:

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Los planes FINIX **optan a descuentos de venta** (Adquisición). Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

APLICACIONES DE STREAMING



PROCEDIMIENTO

El siguiente procedimiento te ayudará a abordar casos de clientes que consulten o tengan inconvenientes a la hora de utilizar las aplicaciones de streaming que tiene el cliente dentro de su plan.

Aplica para clientes persona con servicio fijo y Móvil.

Consideraciones necesarias para las aplicaciones de streaming

Dispositivos donde el cliente puede visualizar las aplicaciones de streaming	Dbox Smart -> descargando la app
	WEB -> Desde la pagina web de cada aplicación
	Móvil -> descargando la aplicación en su dispositivo móvil.
Credenciales creadas para poder ingresar a las aplicaciones de streaming	Sucursal Virtual
	En aplicación que desea utilizar
	Google ->
Plan compatible con las Apps de streaming	<u>Validador de Rut para Aplicaciones contratadas</u>
	Plan Comercial



IMPORTANTE



Solo para los canales de atención Plataformas de streaming y Backoffice, para entregar una atención más personalizada, debes apoyarte a través de la herramienta de video llamada para realizar la gestión de CREACIÓN Y ACTIVACIÓN DE CUENTA DE LAS

APLICACIONES, puedes revisar la publicación MANUAL DE USO VSIGHT

- Al finalizar la atención, siempre debes informar al cliente que recibirá un video tutorial vía WhatsApp sobre la activación de las plataformas streaming. Para que el cliente reciba correctamente el mensaje de Whatsapp con el tutorial, debes completar el siguiente [Formulario](#) seleccionando la aplicación que indica el cliente.
- Si el tutorial ya fue enviado previamente durante la atención, no lo debes reenviar al finalizar. Esto aplica para Call Center Voz.

PLATAFORMAS STREAMING

MAX

PÁGINAS DE APOYO

Cantidad de pantallas en simultaneo		3
Páginas de apoyo	Link	Script
LINK PARA ACCEDER A CONTENIDO DE MAX	https://play.max.com	"Sr(a) XXXX para acceder a todo el contenido que usted tiene disponible en MAX debe dirigirse a la pagina play.max.com e ingresar con sus credenciales de Sucursal Virtual"

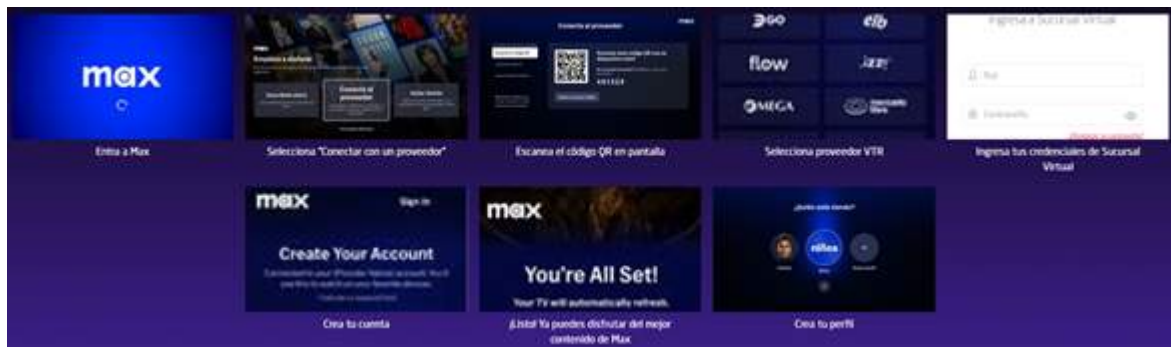
CENTRO DE AYUDA
MAX PARA
RECUPERACIÓN DE
CUENTAS O PERFILES
DE USUARIO
OLVIDADOS

<https://help.max.com/cl/Home/Index>

"Sr (a) xxxxxx,
entendemos el
inconveniente
informado, usted
debe dirigirse al
centro de ayuda de
MAX con la finalidad
de solicitar las
actualizaciones de su
email y/o perfiles,
lamentamos los
inconvenientes que
esto, le pueda causar

Paso 1

Desde tu DBOX



Paso 2

Desde la WEB



Paso 3

Desde la APP



IR A LA CREACIÓN DE CUENTA

[LINK](#)

PRIME VIDEO

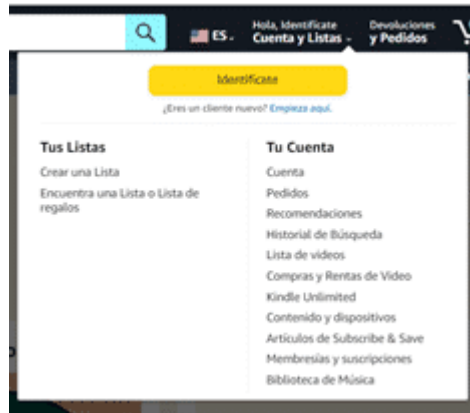
CLIENTE TIENE CUENTA EN AMAZON, PERO NO ESTÁ SUSCRITO PRIME VIDEO

Paso 2



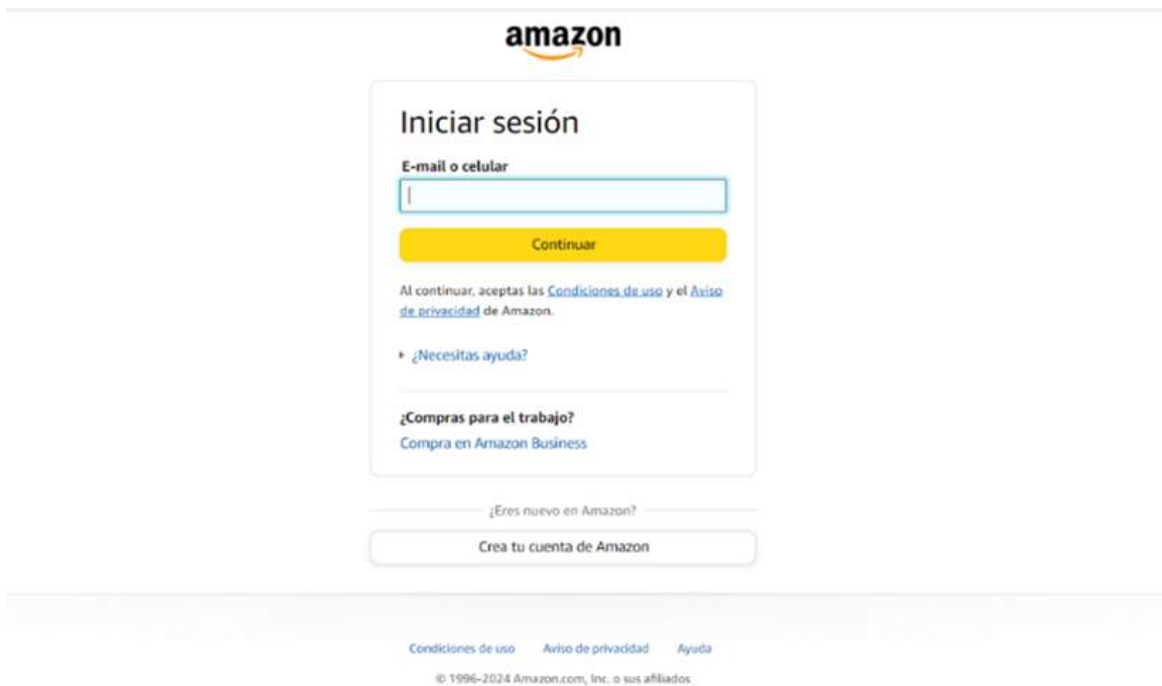
1. Dirígete a amazon.com (<https://www.amazon.com/>)

Paso 3



2. Haz clic en “identifícate” ubicada en el menú principal

Paso 4



The image shows the Amazon login page. At the top is the Amazon logo. Below it is a white box with the title "Iniciar sesión". Inside this box, there is a label "E-mail o celular" above a text input field. Below the input field is a yellow button labeled "Continuar". Under the button, there is a line of text: "Al continuar, aceptas las [Condiciones de uso](#) y el [Aviso de privacidad](#) de Amazon." Below this is a link: "► ¿Necesitas ayuda?". Further down is a section titled "¿Compras para el trabajo?" with a link "Compra en Amazon Business". Below the white box is a horizontal line, followed by the text "¿Eres nuevo en Amazon?" and a button labeled "Crea tu cuenta de Amazon". At the bottom of the page, there are links for "Condiciones de uso", "Aviso de privacidad", and "Ayuda", followed by the copyright notice "© 1996-2024 Amazon.com, Inc. o sus afiliados."

amazon

Iniciar sesión

E-mail o celular

Continuar

Al continuar, aceptas las [Condiciones de uso](#) y el [Aviso de privacidad](#) de Amazon.

► [¿Necesitas ayuda?](#)

¿Compras para el trabajo?
[Compra en Amazon Business](#)

¿Eres nuevo en Amazon?

Crea tu cuenta de Amazon

[Condiciones de uso](#) [Aviso de privacidad](#) [Ayuda](#)

© 1996-2024 Amazon.com, Inc. o sus afiliados.

3. Inicia sesión con correo electrónico asociado a la cuenta o número de teléfono asociado a la cuenta Amazon

Paso 5



The image shows the Amazon login interface. At the top is the Amazon logo. Below it is a white box titled 'Iniciar sesión'. Inside this box, there is a phone number '+56957095104' with a 'Cambiar' link. Below the phone number is a 'Contraseña' field with a '¿Olvidaste tu contraseña?' link. The password field contains several dots. Below the password field is a yellow 'Iniciar sesión' button. Below the button is a checkbox labeled 'Recuérdame' with a 'Detalles' link. Below the checkbox is a small 'o' separator. Below the separator is a button labeled 'Iniciar sesión con un código'. At the bottom of the page, there are links for 'Condiciones de uso', 'Aviso de privacidad', and 'Ayuda', followed by a copyright notice: '© 1996-2024 Amazon.com, Inc. o sus afiliados'.

amazon

Iniciar sesión

+56957095104 [Cambiar](#)

Contraseña [¿Olvidaste tu contraseña?](#)

Iniciar sesión

☐ Recuérdame. [Detalles](#)

o

Iniciar sesión con un código

[Condiciones de uso](#) [Aviso de privacidad](#) [Ayuda](#)

© 1996-2024 Amazon.com, Inc. o sus afiliados

4. Ingresa la clave asociada al email o código al número celular **Importante:** En caso de que haya olvidado su contraseña, el cliente debe seguir el flujo haciendo clic en ¿olvidaste tu contraseña? Y recuperarla, siguiendo el flujo de Amazon de recuperación de contraseña por mail o teléfono. Luego de que haya recuperado su contraseña, sigue al paso 5.

Paso 6

prime day Enviar a elisa Santiago 7550123 Todos Buscar Amazon ES Hola Elisa Cuenta y Listas Devoluciones y Pedidos Carrito

Todo Ofertas del Día Comprar de Nuevo Servicio al Cliente Listas Tarjetas de Regalo Vender Comprar por categorías principales

Tu Amazon.com Tu historial de búsqueda Recomendaciones para ti Mejorar tus recomendaciones Tu perfil Más información

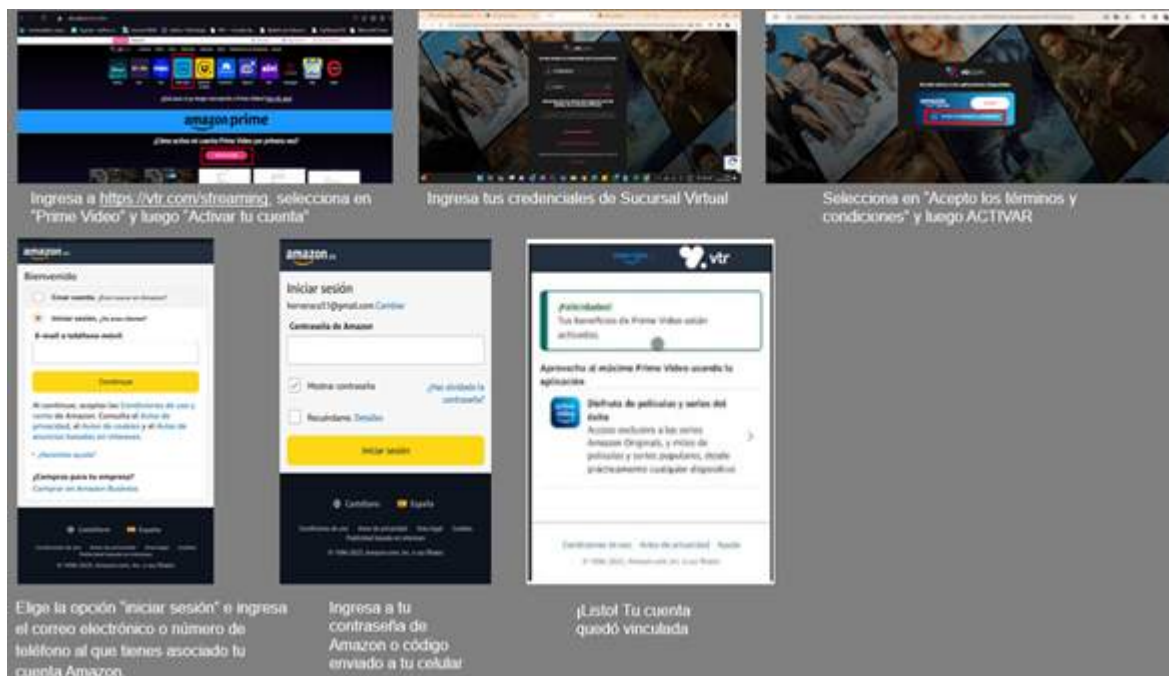
La mejor selección para ti

 Dispositivo de streaming Amazon Fire TV Stick 4K, más de 1.5 millones de películas y episodios de series, compatible con Wi-Fi... ★★★★★ 36,084	 POPPI Refresco prebiótico espumoso, bebidas con vinagre de sidra de manzana, agua seltzer y jugo de frutas, nuevos placeres... ★★★★★ 28,232	 Apple Reloj inteligente de la serie 9 (GPS 1.614 in) con caja de aluminio Starlight con correa deportiva Starlight S/M... ★★★★★ 2,575	 I Love You to the Moon and Back ★★★★★ 75,141 US\$3.81 5 pts	 Onyx Storm (Deluxe Limited Edition) (The Empyrean, 3)
				

5. Verifica que estés dentro. Tu nombre aparecerá en el menú principal. Ahora debes activar la cuenta

Paso 7

Desde Dbox:

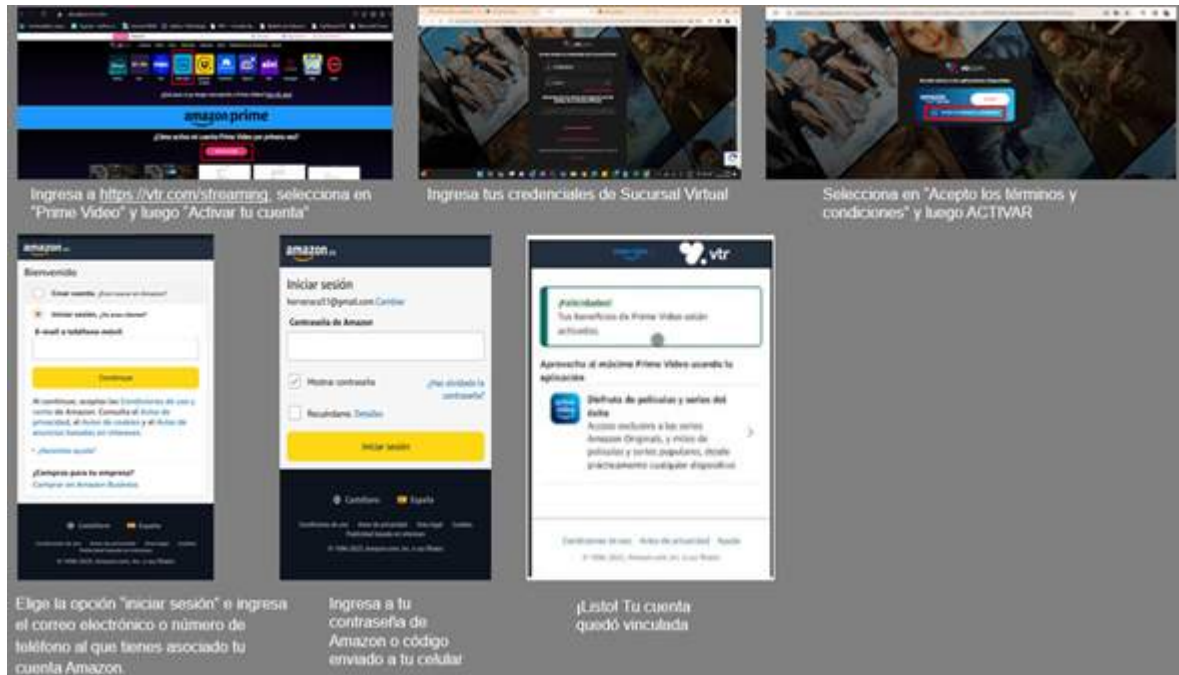


Debes decirle al cliente que pese a querer reproducir contenido en el televisor, debe hacer la primera autenticación desde su celular (o web si lo prefiere) y luego ingresar su cuenta en la TV.

Entonces, si elige Mobile, debe ingresar a vtr.com/primevideo y hacer clic en activar cuenta. Importante: A través del dbox Smart dirígete a apps y juegos, prime video. Si no la tienes, búscala en google play store y descárgala.

Paso 8

Desde Móvil:

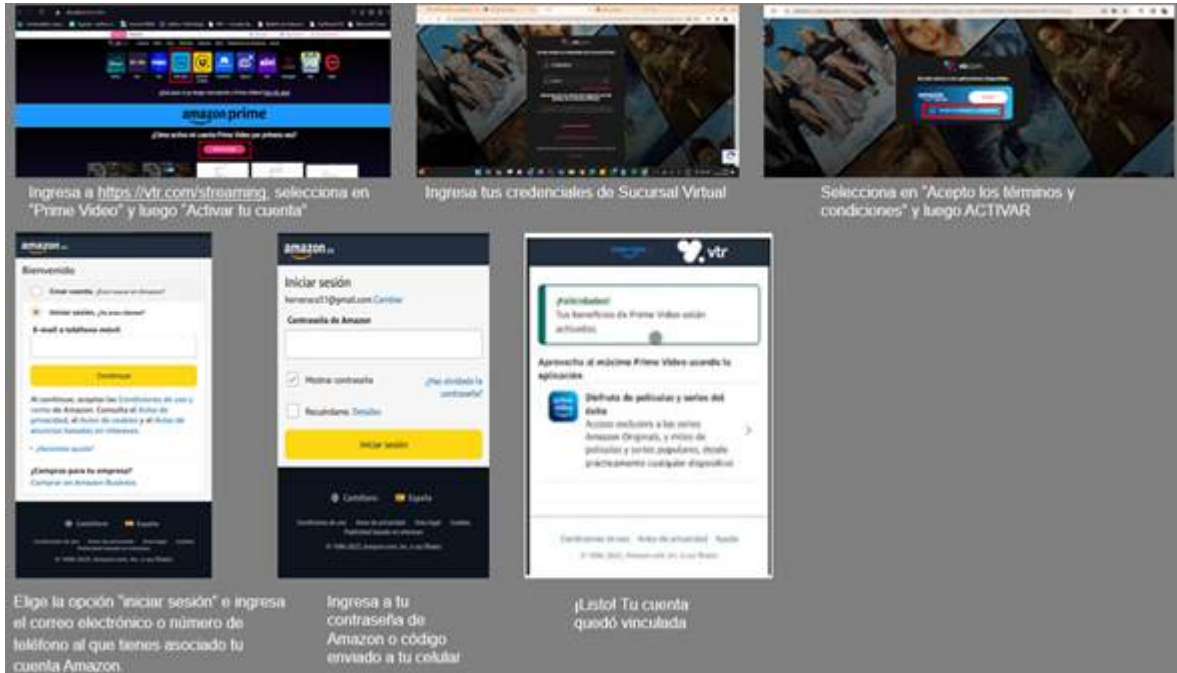


IMPORTANTE: Una vez que esta autenticado, menciona al cliente que debe iniciar sesión en Prime Video con sus credenciales creadas (en caso de que se haya creado la cuenta por 1era vez) o credenciales ingresadas (si ya tenía cuenta Amazon).

Indica que luego de esta primera activación, ya puedes ingresar con tu cuenta Amazon a prime video también desde tu computador y dbox Smart u otro Smart TV.

Paso 9

Desde WEB:



En caso de que el cliente haya olvidado su contraseña de Amazon, debes dirigirlo a <https://www.amazon.com>, para su recuperación. Luego de esta primera activación, ya puedes ingresar con tu cuenta Amazon a prime video también desde la aplicación Mobile, dbox Smart u otro Smart tv.

IR A LA CREACIÓN DE CUENTA

[LINK](#)



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTES INTERNET FTTH - EX 7 PASOS



CONSIDERACIONES

RECUERDA UTILIZAR LA VIDEO LLAMADA A TRAVÉS DE [VSIGHT](#) EN TODAS LAS REVISIONES DONDE APLIQUE

ALCANCE Y OBJETIVO

DEBES SABER

- Esta atención se puede entregar a titular o usuario del servicio.

- **Sucursales:** Consulta al cliente si se puede comunicar con alguien que esté en el domicilio para realizar revisiones con el equipo. Si cliente no puede o no quiere comunicarse con nadie, informa que nos puede contactar cuando esté en su domicilio para poder realizar pruebas con su servicio.

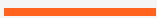
ALCANCE Y OBJETIVO

DEBES SABER

- Para el cambio de clave wifi, revisa la publicación [Clave Wifi](#)
- Si se ingresa una visita a terreno, NO se debe indicar al cliente lo que el técnico hará, ya que es él quien define la mejor forma de solucionar el caso de acuerdo al diagnóstico realizado en el domicilio. La única excepción es cuando al hacer cambio de tecnología, se reemplazará el DBOX PRO por un Dbox Smart.
- Si corresponde ingresar Solicitud de Servicio para Visita técnica, previamente se debe volver a revisar si existe FEN en BEC, para corroborar que el cliente no está con Falla Masiva. Si tiene FEN, se debe informar según paso 2. REVISIONES BEC
- Si el cliente solicita compensación, informar al cliente el siguiente script: *XXX, una vez que se reestablezca el funcionamiento de tus servicios, se realizarán los descuentos legales correspondientes; estos pueden verse reflejados en tu próxima o subsiguiente boleta.* Apóyate en el procedimiento ["DESCUENTO DE DÍAS SIN SERVICIO"](#)
- No se debe indicar al cliente presionar el botón reset del gateway, ya que pierde la configuración y requiere de visita técnica para solución.
- Si el inconveniente del cliente se soluciona al corregir la posición de las antenas, tipifica tu atención marcando con el #ANTENA

USO DE VIDEO LLAMADA

Antes de programar una visita a terreno, es obligatorio realizar una revisión previa mediante videollamada para validar aspectos físicos del servicio, tales como el estado del cableado, la correcta conexión de los equipos, el encendido/apagado del sistema y el color de las luces LED. Solo en caso de no poder resolver la situación de forma remota, se autorizará una visita técnica.



ANALIZA

- Revisa las actividades de “Llamada Entrante” en la vista de la CUENTA DE SERVICIO correspondiente al domicilio por el que el cliente nos contacta, poniendo atención a la “Fecha Inicio” y su “Razón”. Esto es para ver si el cliente nos ha contactado los últimos 7 días.
- Luego, revisa las Solicitudes de Servicio de Reparación “Internet” desde la vista de la CUENTA DE SERVICIO asociada a la dirección por la que el cliente nos contacta, poniendo atención a la “Fecha de Creación” y “Tipo” Internet.

- **REITERADO**

Revisa el apartado de “Reiterados” para su atención.

NO REITERADO

Si el cliente no es un caso Reiterado, es decir, no tiene contactos ni visitas técnicas de internet en los últimos 7 días, debes continuar con el procedimiento a continuación.

- **IMPORTANTE:**

- Si el cliente indica que no tiene internet (no puede ingresar a ninguna página en ninguno de los dispositivos conectados a VTR) revisa los 4 pasos de los procedimientos.
- Si el cliente indica que tiene internet, pero este no funciona bien, revisa desde el paso 2 en adelante

CONSIDERACIONES

CASO: CLIENTE INDICA INCONVENIENTES CON SU CORREO ELECTRÓNICO —

1. Verifica la fecha de instalación del cliente en sistema, puedes revisar la publicación **COMO REVISAR ACTIVIDADES:**

- Si fue después del 2017 debes indicar que la casilla de correos electrónicos que entrega vtr solo están asociados a la contratación de internet antes del 2017 que es cuando se dejaron de crear.

2. Si fue antes del 2017 verifica si hay contingencias relacionadas al correo electrónico @mi.cl o @vtr.net, si esto es así infórmase al cliente apoyándote con la publicación del inconveniente

Si no hay contingencia debes ingresar la siguiente SS:

- Tipo: Internet
- Área: Inconveniente en Servicio
- Subárea: Correo

Informa al cliente que se contactarán con él dentro de las próximas 72 horas hábiles de lunes a sábado

CASO: CLIENTE CON INCONVENIENTES EN PAGINA WEB —

1. Realizar el paso **1. REVISIONES BASICAS y 2. FALLA MASIVA/SIX** del procedimiento actual.

2. Revisa en SOMOS CLAVE si hay contingencias relacionadas a inconvenientes con páginas web por el cual consulta el cliente.

Si efectivamente hay una contingencia relacionada revisa la publicación de la misma.

Si el inconveniente continuo tras haber realizado los pasos anteriores, continua con el siguiente paso:

a) INGRESA LA SIGUIENTE SS

- Tipo: Internet
- Área: Inconveniente en Servicio
- Subárea: Navegación

- Informa al cliente que se contactarán con el dentro de las próximas 72 horas hábiles de lunes a sábado

CASO: CLIENTE CON INCONVENIENTES EN VIDEO JUEGOS —

1. Realizar el paso **1. REVISIONES BASICAS y 2. FALLA MASIVA/SIX** del procedimiento actual (7PASOS)
2. Revisa en SOMOS CLAVE si hay contingencias relacionadas a la conexión del juego por el cual consulta el cliente. si efectivamente hay una contingencia relacionada revisa la publicación de la misma.

- **Si el inconveniente continúa tras haber realizado los pasos anteriores, continua con el siguiente paso.**

Debes ingresar la siguiente solicitud de servicio informando un tiempo de respuesta de 72 horas hábiles de lunes a sábado.

- Tipo: Internet
- Área: Inconveniente en servicio
- Sub Área: Gamers



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



Completa la lección, antes de continuar.

DESAFÍO TERMINADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
01!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

Para salir del Desafío solo debes presionar el botón

"Finalizar"

FINALIZAR