

VTR - DESAFÍO N° 11 - Venta Remota - Servicios Fijos

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material y para cerrar tu proceso debes realizar la evaluación final en el Campus Virtual.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises CLAVE.

DESDE EL 05 AL 23 DE NOVIEMBRE



POLITICA DE VENTA ENTRE CANALES



APP VTR PLAY TV



ACTIVIDAD



BENEFICIOS CLARO CLUB



DESAFÍO TERMINADO

POLITICA DE VENTA ENTRE CANALES

POLÍTICA DE VENTA ENTRE CANALES

La finalidad de la política de venta entre canales es establecer las normas de operación, control y condiciones generales, para el resguardo de ventas entre los diversos canales.

La política de venta se divide en los siguientes puntos:

**CONSIDERACIONES AL
SOLICITAR UN CAMBIO DE
CÓDIGO/REASIGNACIÓN DE
VENTA**



RESGUARDOS DE VENTAS



**RESGUARDO POR
INTENCIÓN DE VENTA
(RESGUARDO DE
DUPLICIDAD)**



**RESGUARDO VENTA
PENDIENTE DE PAGO**



**RESGUARDO DE SS VALIDAR
DIRECCIÓN**



**RESGUARDO POR VENTA EN
PENDIENTE COMERCIAL**



**RESGUARDO AL GENERARSE
UN PEDIDIO**





1

A. El límite de tiempo para realizar una solicitud de cambio de código es hasta el 6° día hábil (5 días y lo que resta del día que se completó) una vez completada la instalación, de lunes a viernes sin considerar feriados. En base de ventas fijas, deben ser ordenes en estado completada. Posterior a este plazo, NO se considerará la revisión.

B. Las solicitudes referentes a la política de venta entre canales se deben realizar enviando un correo a:

- **Si la venta apelada (original) corresponde a Claro**, el correo debe ser enviado a clarovec@clarovtr.cl.
- **Si la venta apelada (original) corresponde a VTR**, el correo debe ser enviado a ventaentrecanales@vtr.cl.

C. Estas solicitudes aplican solo para casos de ventas entre canales o equipos, según se detalla a continuación:

- Ventas entre distintos canales.
- Ventas dentro del canal Sucursal, pero entre distintas sucursales / CAC
- Ventas entre marcas.
- Ventas dentro de uno de los canales de Venta Remota, pero entre distintos operadores. (ej. entre Solvencia y TP)
- Ventas dentro de uno de los canales de Venta Presencial, pero entre distintos operadores/distribuidores.

D. Las solicitudes por ventas entre vendedores del mismo equipo, deben ser escaladas a la subgerencia de cada canal, según corresponda. A continuación, se indican los responsables:

- Ventas dentro de una misma sucursal – Subgerentes de Atención Sucursales.
- Ventas dentro de un mismo equipo de Venta Remota – EPS.
- Ventas dentro de un mismo operador – Administrativo de Ventas del canal.
- Ventas dentro del canal, pero entre distintos operadores (ej. entre San Lucas y Mirasol) – Administrativo de Ventas del canal.

E. Una vez recibida la solicitud, el plazo de respuesta por parte del equipo que valida las solicitudes al cambio de código es de 72 horas hábiles (de lunes a viernes sin considerar feriados). En periodos de contingencia el plazo será de 96 horas, lo cual será siempre informado a los canales previamente.

F. Visualización de Cambio de código: los cambios de códigos son visibles en las bases o reportes de venta oficiales.

G. Para solicitar cambio de código se debe completar la tabla que está a continuación, llenando todos los datos solicitados, y debe ser enviada por un supervisor/BO/coordinador al correo indicado. Sin los datos requeridos, o bien, no es enviado por el supervisor/BO/coordinador a cargo, no puede ser revisado, esto es de responsabilidad del interesado, y con ello, no afecta los plazos estipulados aquí.

H. Una vez recibida la respuesta por parte del equipo que valida las solicitudes, tendrán un plazo de 72 horas hábiles para apelar. La respuesta a esta apelación se entregará en un plazo de 72 horas hábiles.

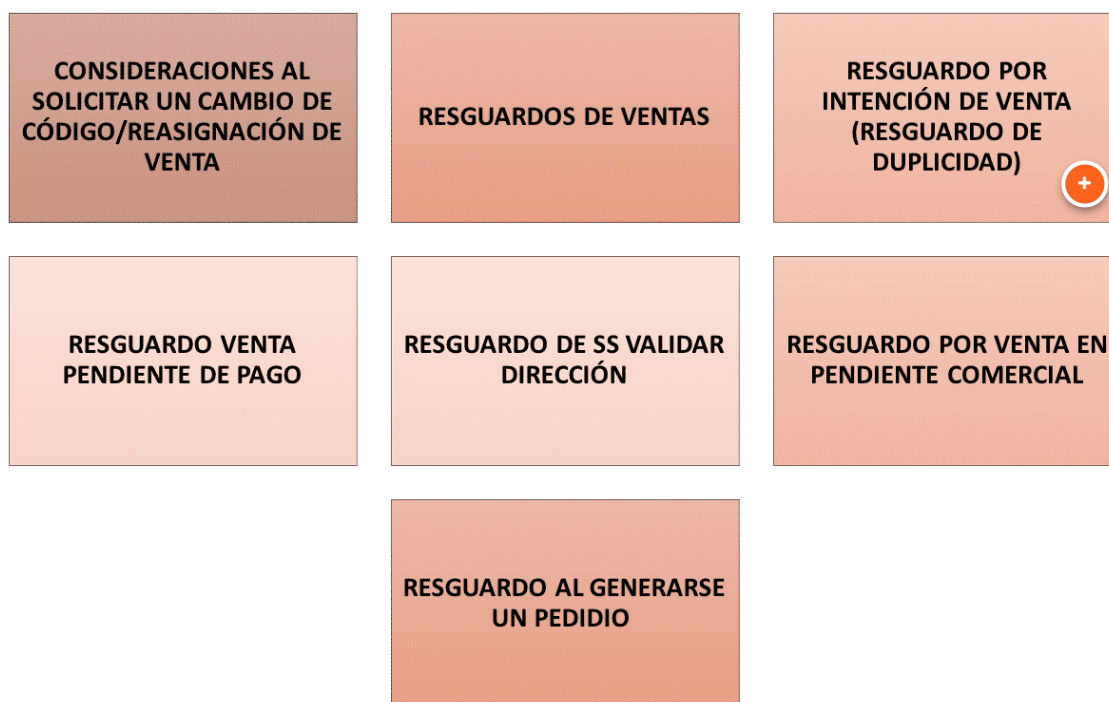


2

Se define como resguardo de venta, una **actividad o gestión realizada sobre un cliente, a través de distintos tipos de validaciones**, que impiden un correcto ingreso de un pedido de venta.

Existen cinco escenarios para el resguardo de ventas, de acuerdo a lo siguiente (resguardo de RUT y Dirección):

- Por el sistema, con una intención de venta → Resguardo de Rut y Dirección.
- Por el sistema, con venta pendiente de pago → Resguardo de Rut y Dirección.
- Por el ejecutivo, con SS de dirección → Resguardo de Dirección.
- Por el sistema, con una venta en pendiente comercial → Resguardo de Rut y Dirección.
- Al generarse pedido de venta → Resguardo de Rut y Dirección.



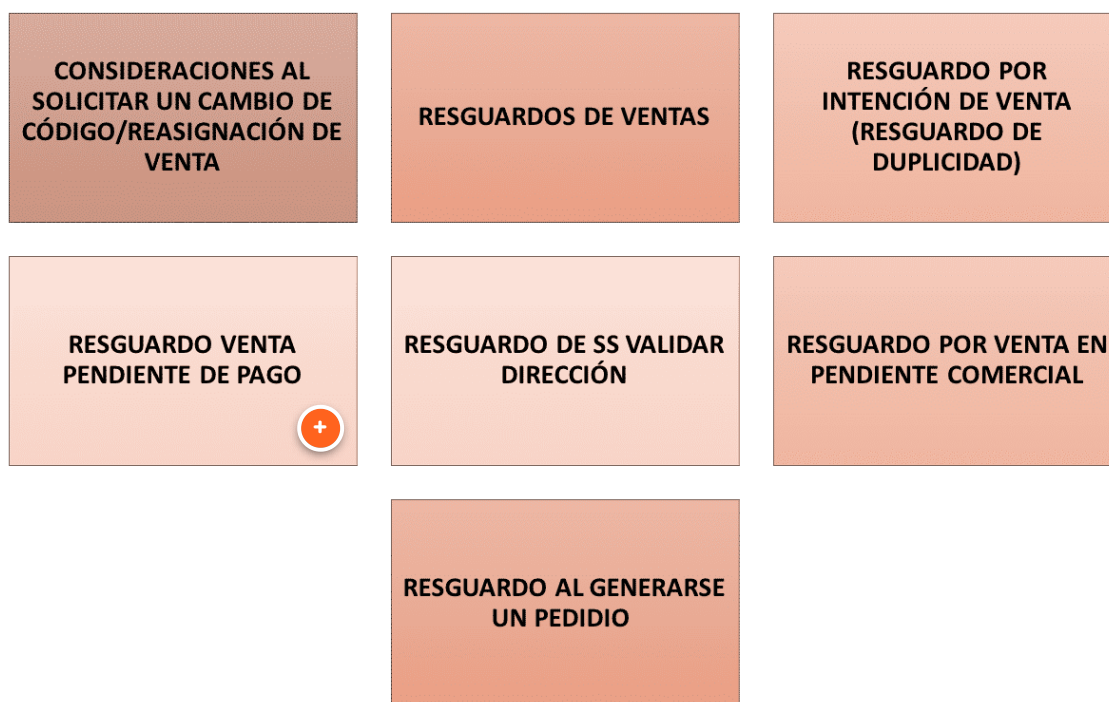
3

Una intención de venta es un ingreso que se realiza en App de ventas D2D, pero que no genera un pedido en Andes.

Técnicamente es una orden/pedido de venta en el cual no se ha reservado recursos ni se ha enviado a terreno, pero si se ha generado un folio en App de ventas D2D. Esta intención de venta tiene un resguardo de dirección y rut del cliente por 5 días continuos (4 días y lo que resta del día en que se ingresó la intención) desde el ingreso.

Si dentro de los **5 días**, la promoción queda **inactiva** y cliente solicita respetar la oferta, el ejecutivo debe retomar misma cotización (se pide excepción a mesa de control).

Contexto: La intención de venta puede ser transformada en venta por el ejecutivo que ingreso la intención de venta dentro de las primeras 48 horas, una vez pasado ese tiempo, cualquier canal puede pedir liberar el rut a la mesa de control para ingresar la venta. Solo el coordinador/supervisor/back office del los canales pueden liberar el rut del cliente después de los 5 días.



4

La venta pendiente de pago se resguarda porque en la situación que un cliente esté **"Pendiente"** en caso de órdenes en espera de pago Bloqueante (PUF; pago de incorporación, instalación, deuda al Rut, deuda al domicilio), no se puede generar un ingreso de venta, por lo que funciona como respaldo de cara al vendedor. El resguardo por venta pendiente de pago es de 5 días y queda resguardado la dirección y rut de cliente.

El pago bloqueando se genera cuando:

→ En el caso de HFC/FTTH cuando el cliente excede su límite de crédito y debe pagar un cargo por costo de activación.

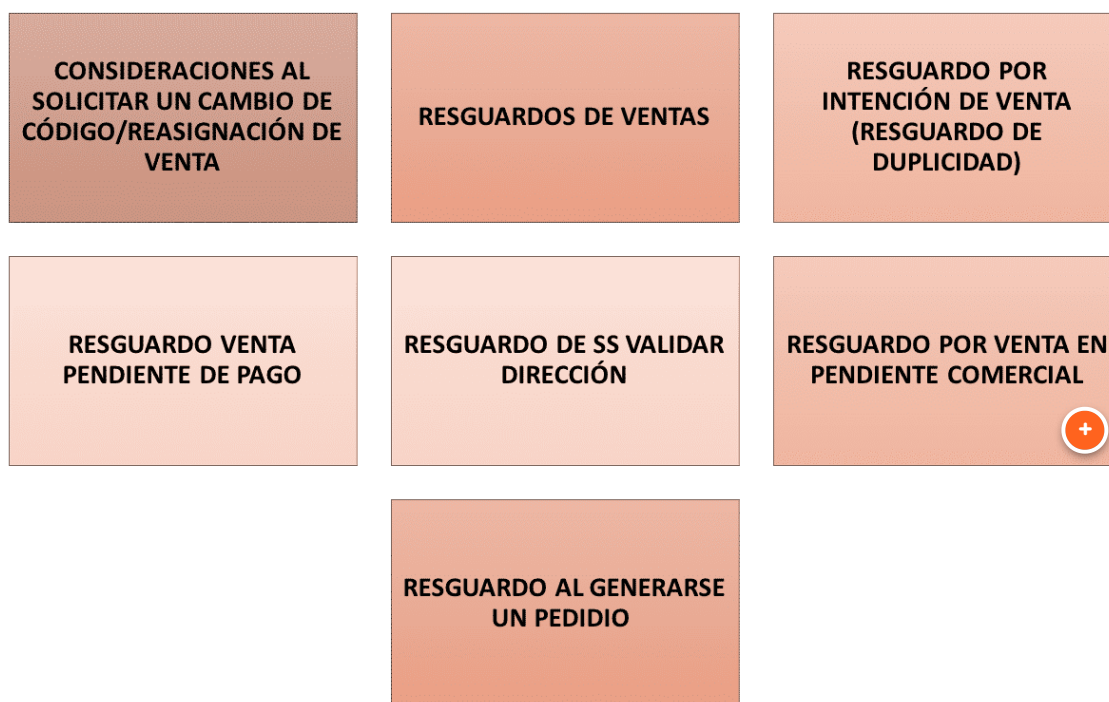


5

Cuando la dirección que indica el cliente no está creada o actualizada en el sistema, o para solicitar la revisión de factibilidad técnica en terreno.

Para resguardar la venta, los datos requeridos a ingresar en la solicitud son:

- Dirección.
- Descripción del por qué se está ingresando la solicitud.
- Promoción (especificar el pack que se desea ingresar).
- Plazo: 3 días, de lunes a sábado sin considerar feriados (2 días y lo que resta del día en que se finalizó la solicitud por área correspondiente).



6

Una venta cae al pendiente comercial cuando luego de ser derivada a terreno se encuentra con inconvenientes en la instalación de el o los servicios.

Para la situación anterior se respetan las siguientes normas:

- **Las ventas tienen un plazo de 4 días**, de lunes a sábado sin considerar feriados (3 días y lo que resta del día desde la fecha en que se derivan a "Pendiente Comercial"), en este plazo se resguarda la venta al ejecutivo de venta inicial, considerando en el resguardo dirección y rut del cliente.
- **Toda venta que sea cancelada desde el pendiente comercial y reingresada por otro vendedor dentro del plazo de los 4 días**, de lunes a sábado sin considerar feriados (3 días y lo que resta del día desde que se deriva) desde que cayó al Pendiente Comercial, será respetada al vendedor inicial.



7

Estados del pedido que resguardan ventas:

- Toda venta en los estados adjuntos, que sea objetada/cancelada, tendrá un resguardo por 5 días, de lunes a sábado sin considerar feriados (4 días y lo que resta del día, desde la fecha de cancelación). Por este periodo se respetará al vendedor inicial. Se resguarda rut y dirección del cliente.

Estados de un Pedido:

- Pendiente técnico
- Pendiente de validación

Es muy importante que conozcas cada punto mencionado de la política de venta, ya que tener un proceso definido, agiliza y estandariza el trayecto desde el primer contacto con el cliente, hasta el cierre de la venta.

**Revisa en detalle cada punto de la Política de Venta
entre Canales para cada sistema ingresando a CLAVE.**

CONTINUAR

APP VTR PLAY TV

PROCEDIMIENTO





IMPORTANTE: este nuevo servicio hoy está restringido sólo para ciertos dispositivos de TV. A medida que se vayan adicionando nuevos dispositivos compatibles, será informado oportunamente, tanto en esta publicación como en el sitio Web de VTR.

DEBES SABER

- La nueva App VTR Play TV es un **servicio incluido para todos los clientes de TV Digital** de VTR que **tengan al menos 1 d-BOX instalado**.
- Con la App VTR Play TV los clientes podrán **disfrutar de su programación contratada** y de muchas más funcionalidades en sus dispositivos de TV compatibles.

- Los dispositivos de TV compatibles actualmente son algunos modelos de: **Smart TV Samsung, Smart TV LG, Smart TV con Google TV Android 10 o mayor, Firestick, Apple TV y Chromecast** (el detalle de modelos se encuentra en la sección DISPOSITIVOS COMPATIBLES).
- Para disfrutar de este beneficio, el cliente debe **descargar la App VTR Play TV** desde los play stores correspondientes.
- Es **costo 0 para clientes que tienen contratado el servicio de Televisión Digital** de manera individual o en alguno los packs disponibles, y que tengan al menos 1 d-BOX instalado.
- Clientes con **TV análoga no tienen acceso** a la App.
- La **compra de contenido no está disponible desde la App**. Solo se podrá visualizar en la aplicación compras de contenidos realizadas a través del d-Box.
- Se puede **registrar la aplicación en máximo 3 dispositivos streamers** y es posible **visualizar de forma simultánea en máximo 3**.
- Puedes **revisar en el [siguiente archivo](#) los Derechos Digitales** de los canales disponibles en la App.
- El **pin parental** por defecto es 9999.
- La **información para clientes** estará disponible en la web <https://vtr.com/vtrplaytv>

QUIÉNES PUEDEN ACCEDER A LA APP



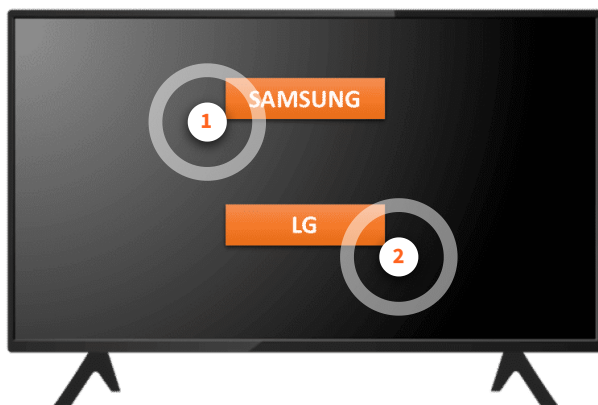
Los clientes que cumplen con las siguientes condiciones comerciales:

- > Ser cliente de TV digital de VTR activo.
- > Estar con los pagos de boleta al día.
- > Contar con dispositivos de TV compatibles de acuerdo al listado descrito en la sección [DISPOSITIVOS COMPATIBLES](#).

DISPOSITIVOS COMPATIBLES

Los dispositivos streamers que son compatibles con la App VTR

Play TV son los siguientes:





SAMSUNG

- Samsung Smart TV, modelos a partir del año 2020 en adelante Tyzen 5.5 o más.



LG

- LG Smart TV, Modelos a partir del año 2020 en adelante Web OS 5 o más.



APPLE TV



CHROMECAST Y ANDROID TV



FIRESTICK

3



APPLE TV



CHROMECAST Y ANDROID TV



FIRESTICK

APPLE TV

- Apple TV 4K 2021
- Apple TV HD 2021
- Apple TV – 4th Gen (MOL)
- Apple TV – 4K (2017) (MOL)



APPLE TV



CHROMECAST Y ANDROID TV



FIRESTICK

CHROMECAST Y ANDROID TV

- Chromecast con Google TV con Android 10 o más.
- Smart TV con Google TV Android 10 o más.



APPLE TV



CHROMECAST Y ANDROID TV



FIRESTICK

FIRESTICK

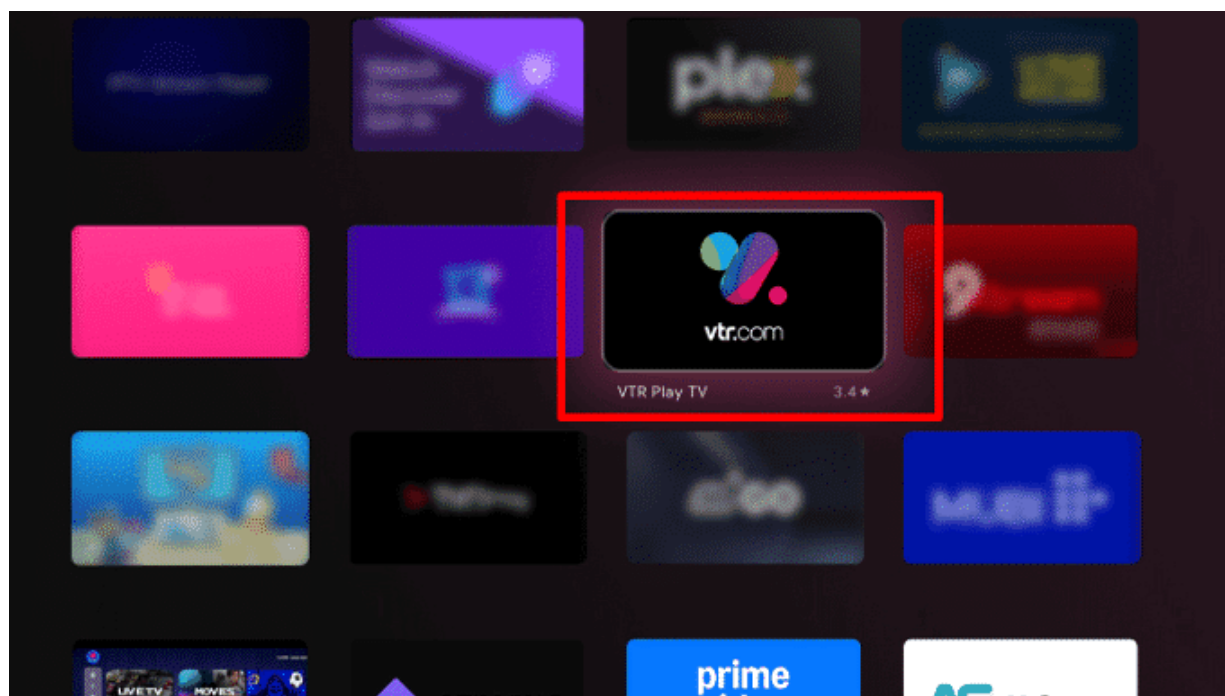
- Fire TV con Fire OS 6 o más.

CÓMO INGRESAR A LA APP

CONSIDERACIONES

- La aplicación solo se puede descargar desde los stores oficiales y se puede utilizar estando en territorio de Chile.
- Se debe tener una correcta configuración de la hora en el dispositivo ya que tenerla mal configurada afectará el despliegue del login debido a que los certificados de seguridad validan esta información.
- Para poder ingresar a la aplicación, es necesario que el usuario tenga activa su clave de la Sucursal Virtual de VTR.

Paso 1



1. Abre la aplicación descargada desde el store.

Paso 2



2. Una vez abierta la aplicación, se visualizará un código de activación.

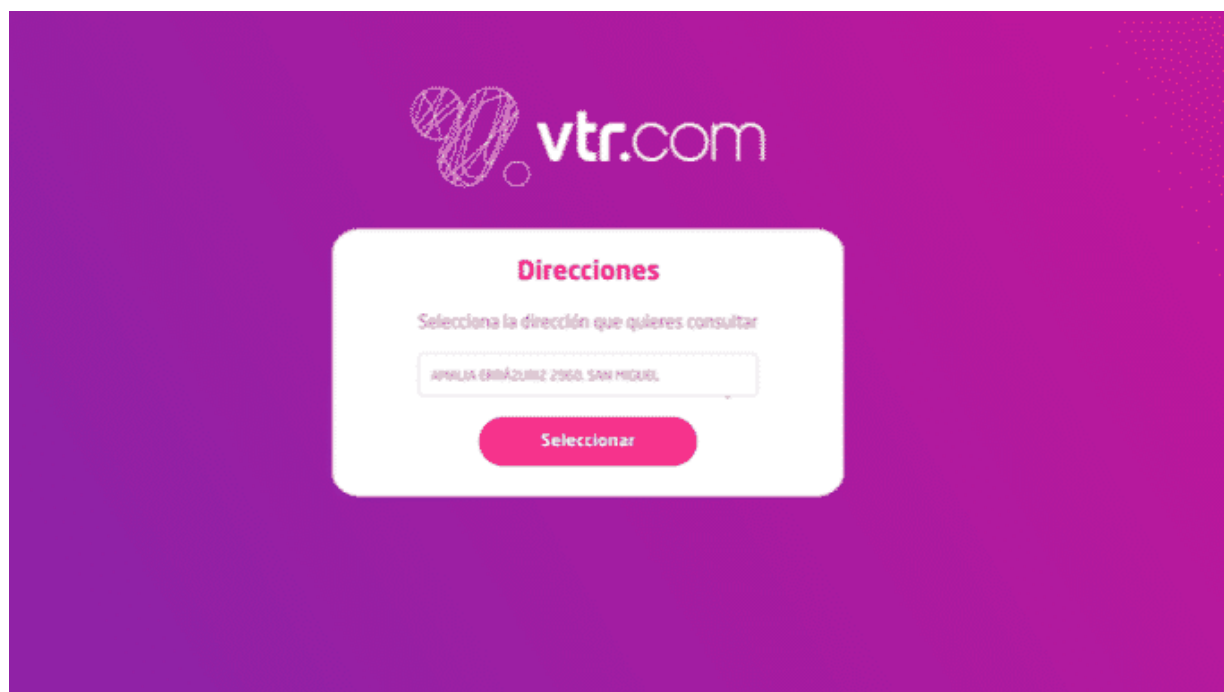
Paso 3



The image shows the login page of vtr.com. At the top, there is a logo for vtr.com and a link to "Click to English". Below this, the page is titled "Ingreso" (Login) and "Administración de dispositivos" (Device Management). The login form consists of two input fields: a username field containing "11111111-1" and a password field containing "*****". Below the password field is a link that says "Olvide mi contraseña" (I forgot my password). There is also a checkbox labeled "Recordame" (Remember me). The "INGRESAR" (Login) button is highlighted with a red rectangular box. At the bottom of the page, the version number "v1.0.4-VTR" is displayed.

3. Ingresa al siguiente link <https://activar-tv.vtr.com/login> desde un computador o smartphone, con el usuario y la contraseña de la Sucursal Virtual de VTR.

Paso 4



The screenshot shows a web interface for selecting a location. At the top, the logo for 'vtr.com' is displayed, featuring a stylized heart icon. Below the logo, the title 'Direcciones' is centered in a bold, dark font. Underneath the title, a subtitle reads 'Selecciona la dirección que quieres consultar'. A text input field contains the address 'APARILLA ERIBÁZURIZ 2960, SAN MIGUEL'. Below the input field, a red button with the text 'Seleccionar' is visible. The entire interface is set against a light blue background with a subtle pattern of small dots.

4. Selecciona la **dirección asociada al servicio**.

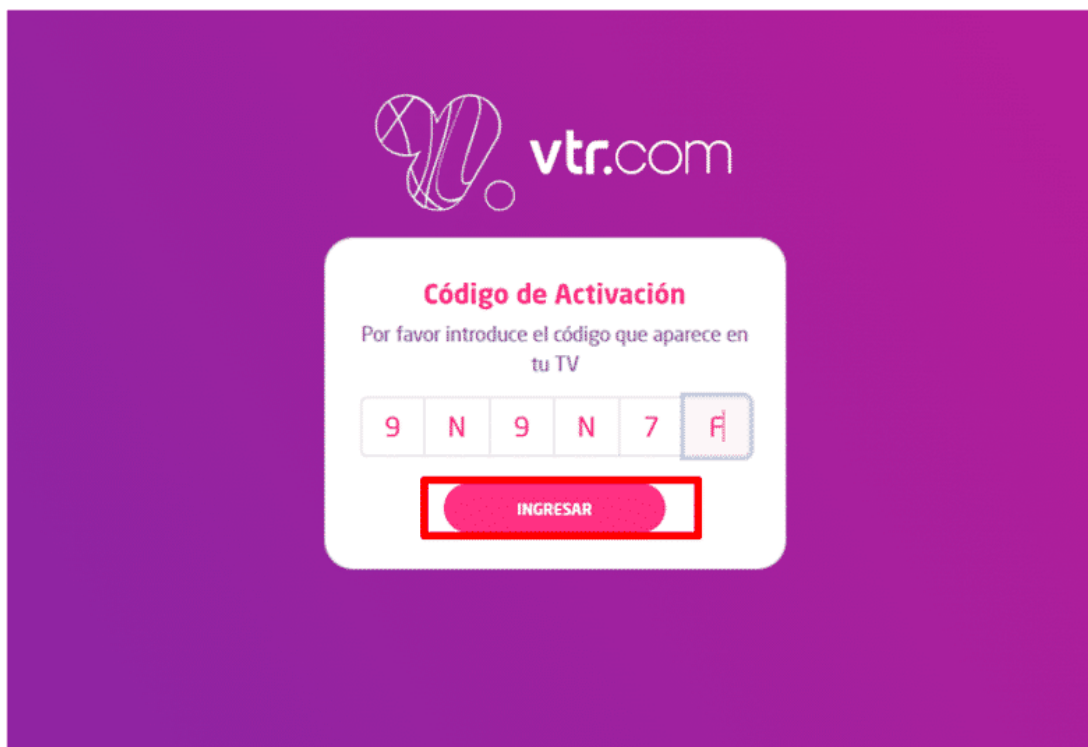
Paso 5

The screenshot shows the vtr.com user interface. At the top, there is a black header with the vtr.com logo on the left, a 'CLICK TO ENGLISH' button in the center, and a 'CERRAR SESIÓN' button on the right. Below the header, the main content area has a light gray background. A 'Bienvenido' (Welcome) section is at the top of the main area. Below it, there is a section titled '15 DISPOSITIVOS CONECTADOS' (15 CONNECTED DEVICES). This section includes a sub-header 'Para desvincular un dispositivo debe hacer click sobre el nombre del dispositivo y luego confirmar la acción a realizar.' (To unlink a device, you must click on the name of the device and then confirm the action to be performed.) and a note 'Dispositivos disponibles: móviles (89), streamers (-5)' (Available devices: mobiles (89), streamers (-5)). On the right side of this section, there is a pink button labeled 'ACTIVAR DISPOSITIVO' (ACTIVATE DEVICE), which is highlighted with a red rectangular box. Below this, there is a grid of nine device cards. Each card displays the device name, its type, the last connection date, and a pink 'Desvincular' (Unlink) button.

Device Name	Device Type	Last Connection	Action
4° FIRETVSTICK DE OPTIVA	Fire TV	27-07-2024	Desvincular
GALAXY TAB S5E	Tablet	26-08-2024	Desvincular
FIRETVSTICK DE MAURICIO	Fire TV	24-07-2024	Desvincular
REDMI NOTE 9	Android	26-08-2024	Desvincular
CABLE'S FIRE TV	Fire TV	31-07-2024	Desvincular
XIAOMI 2201122G	Android	27-08-2024	Desvincular
IPAD	iPad	23-08-2024	Desvincular
IPHONE	iPhone	23-08-2024	Desvincular
FIRETVSTICK DE LLA	Fire TV	31-07-2024	Desvincular

5. Presiona el botón **Activar Dispositivo**.

Paso 6



The screenshot shows a purple background with the vtr.com logo at the top. Below the logo is a white rounded rectangle containing the text 'Código de Activación' and 'Por favor introduce el código que aparece en tu TV'. A row of six input boxes contains the characters '9', 'N', '9', 'N', '7', and 'f'. Below this row is a red button with the text 'INGRESAR'.

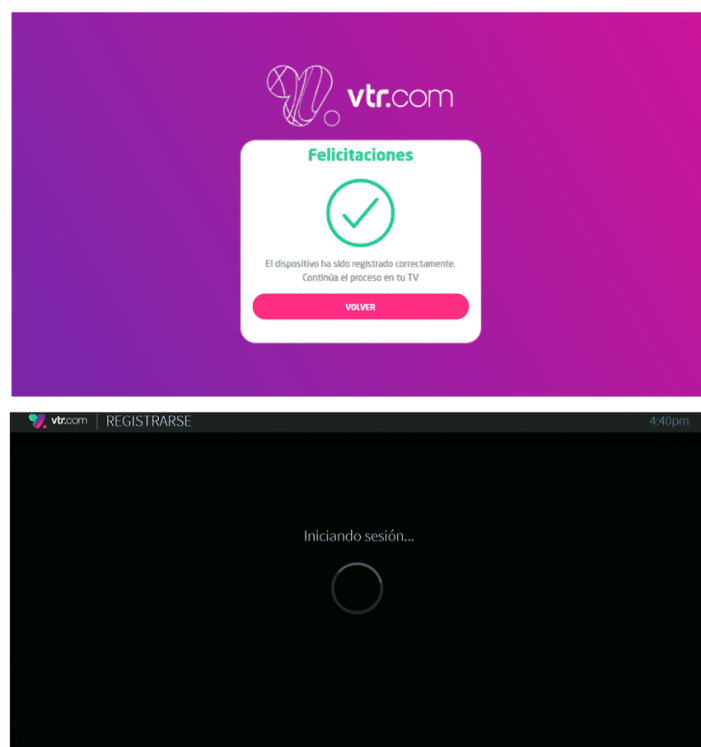
Código de Activación
Por favor introduce el código que aparece en tu TV

9	N	9	N	7	f
---	---	---	---	---	---

INGRESAR

6. Ingresa el código de **6 caracteres** mostrado en pantalla de la aplicación (Paso 2) y presiona **Ingresa**.

Paso 7



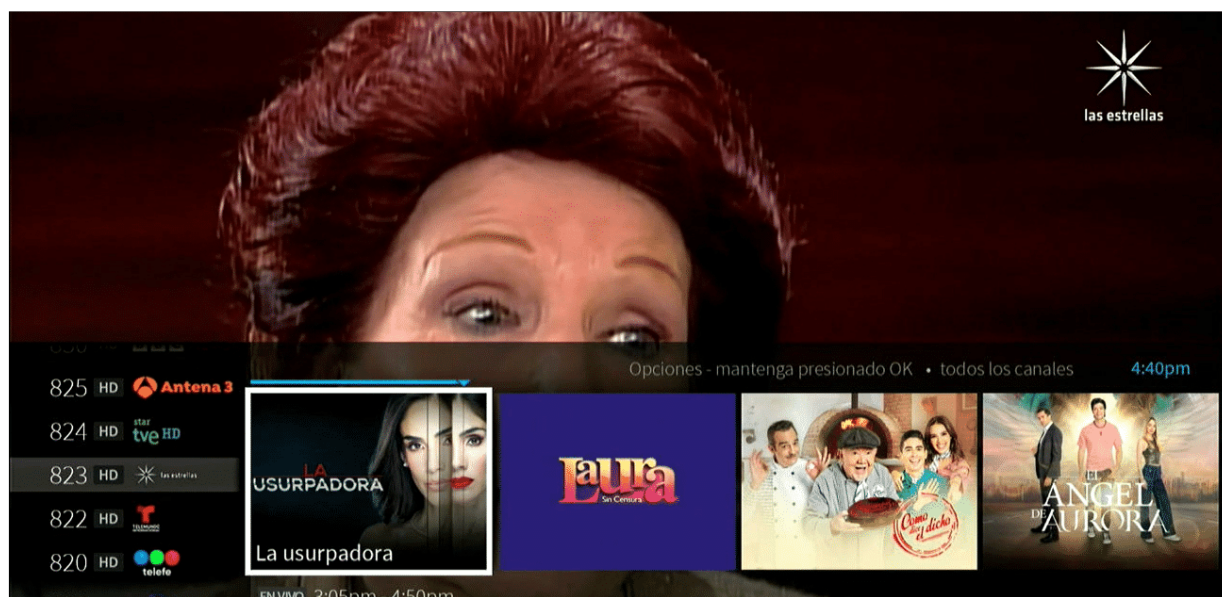
7. Una vez **indicado el mensaje de registro exitoso**, verifica el dispositivo streamer y espera a que el sistema termine de iniciar sesión.

Paso 8



8. Acepta el Acuerdo de Usuario y la Política de Privacidad.

Paso 9



9. Una vez **terminado el inicio de sesión**, ya se tendrá acceso para reproducir contenido dentro de la App.

Paso 10

The screenshot shows the vtr.com website interface. At the top, there's a navigation bar with the vtr.com logo, a 'CLICK TO ENGLISH' button, and a 'CERRAR SESIÓN' button. Below the navigation bar, the main heading is 'Bienvenido'. Underneath, it says '15 DISPOSITIVOS CONECTADOS'. A red box highlights the 'ACTIVAR DISPOSITIVO' button in the top right corner. Below this, there's a list of connected devices, each with a 'Desvincular' button. The first device, '4° FIRETVSTICK DE OPTIVA', has its 'Desvincular' button highlighted with a red box. The other devices listed are 'GALAXY TAB S5E', 'FIRETVSTICK DE MAURICIO', 'REDMI NOTE 9', 'CABLE'S FIRE TV', and 'XIAOMI 2201122G'.

Bienvenido

15 DISPOSITIVOS CONECTADOS

Para desvincular un dispositivo debe hacer click sobre el nombre del dispositivo y luego confirmar la acción a realizar.

Dispositivos disponibles: móviles (89), streamers (-5)

ACTIVAR DISPOSITIVO

4° FIRETVSTICK DE OPTIVA
Tipo de dispositivo: Fire TV
última conexión: 27-07-2024

Desvincular

GALAXY TAB S5E
Tipo de dispositivo: Tablet
última conexión: 26-08-2024

Desvincular

FIRETVSTICK DE MAURICIO
Tipo de dispositivo: Fire TV
última conexión: 24-07-2024

Desvincular

REDMI NOTE 9
Tipo de dispositivo: Android
última conexión: 26-08-2024

Desvincular

CABLE'S FIRE TV
Tipo de dispositivo: Fire TV
última conexión: 31-07-2024

Desvincular

XIAOMI 2201122G
Tipo de dispositivo: Android
última conexión: 27-08-2024

Desvincular

10. En caso que se **supere la cantidad de dispositivos registrados**, se debe proceder a desvincular uno para poder agregar otro. Para esto, se debe posicionar en el dispositivo a eliminar y presionar Desvincular, y luego presionar en Activar Dispositivo.



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



Debes ver todo el contenido para continuar

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

¿Con qué credenciales se puede ingresar a la aplicación VTR Play TV?

☐ Clave del Módem

☐ Sucursal Virtual

BENEFICIOS CLARO CLUB



¿QUÉ ES CLARO CLUB?:

Es el club de beneficios y descuentos para clientes Claro personas, de servicios móvil y hogar. Con Claro Club puedes disfrutar de descuentos

en distintas categorías.

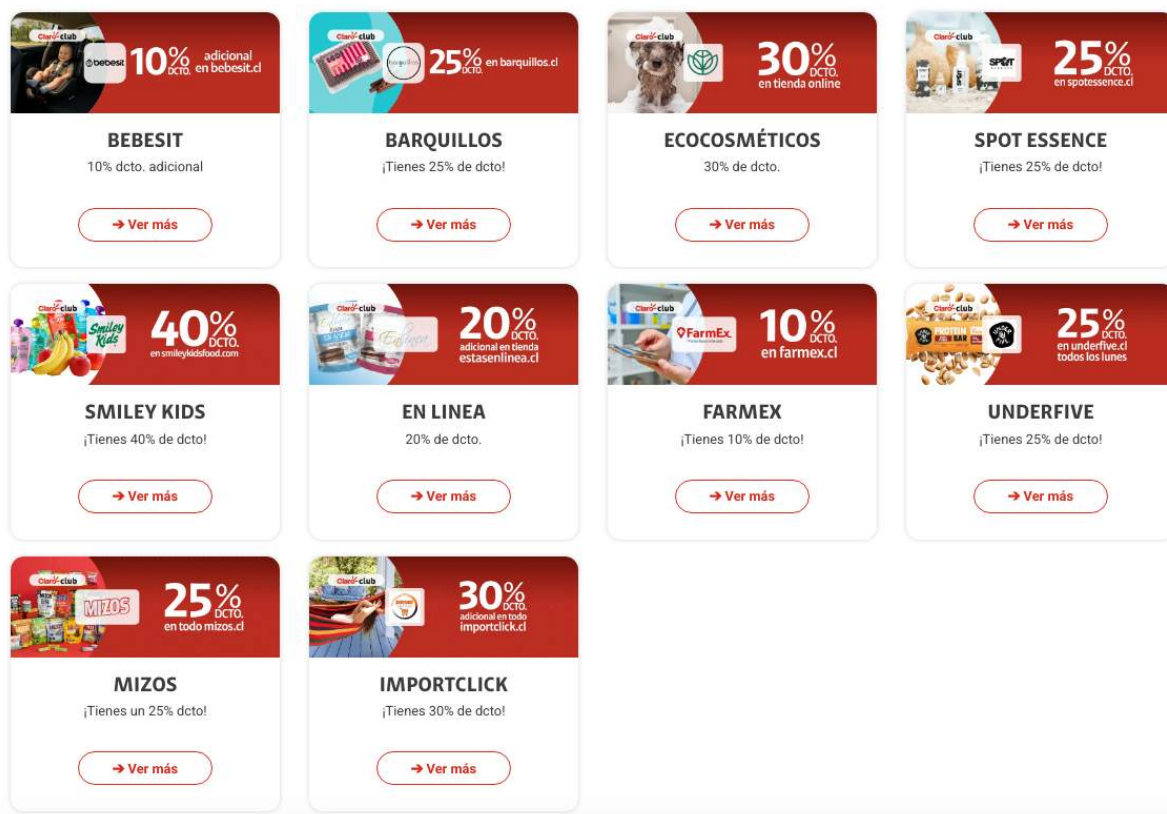
¿Quiénes pueden acceder a los beneficios de Claro Club?

Pueden acceder a los beneficios de Claro Club todos los clientes personas, tanto de servicio móvil como de servicio hogar.

BENEFICIOS DESTACADOS

 Cineplanet Precio Preferencial → Ver más	 \$3.000 de regalo en RAPPI \$3.000 de regalo → Ver más	 Combo Whopper Jr + papas pequeñas Whopper Jr + papas → Ver más	 MICOCA-COLA.CL ¡Tienes 20% de dcto! → Ver más
 FARMACIAS AHUMADA ¡Tienes 20% de dcto! → Ver más	 MICOCA-COLA.CL ¡Tienes 20% de dcto! → Ver más	 Cineplanet ¡Conócelo aquí! → Ver más	 Everton ¡Tienes un 50% dcto! → Ver más

BENEFICIOS TIENDAS



¿CÓMO ACCEDER A LOS BENEFICIOS DE CLARO CLUB?:

1.- Navega en la sección Claro Club en App Mi Claro o en [Claro Chile](#), descubriendo las distintas categorías.



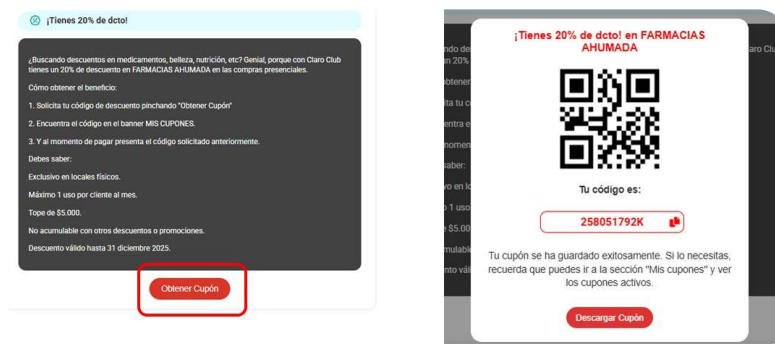
Descubre todos los beneficios que tienes por ser **Claro**

2.- Haz clic en el beneficio que quieres usar, revisa sus condiciones y vigencia.

¡Tienes 20% de dcto!



3.- Presiona en Obtener Cupón para descargar un código.



4.- De acuerdo a lo indicado en las condiciones del beneficio es como debes usar el código de descuento, ya sea mostrándolo de manera presencial o en la página en la que se tiene el beneficio. Esto varía dependiendo el caso, pero está especificado en las condiciones de cada beneficio. También puedes descargar a PDF y revisar las condiciones.

¡Tienes 20% de dcto! en FARMACIAS AHUMADA



Tu código es:

258051792K

Tu cupón se ha guardado exitosamente. Si lo necesitas, recuerda que puedes ir a la sección "Mis cupones" y ver los cupones activos.

Condiciones generales:

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO
N.º11!**

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

FINALIZAR