

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 19 - Soporte Comercial

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 20 DE OCTUBRE AL 02 DE NOVIEMBRE



EXPLICACIÓN BOLETA



COBRANZA



ACTIVIDAD



CAMBIO DE HFC A FIBRA ÓPTICA



DESAFÍO TERMINADO

EXPLICACIÓN BOLETA

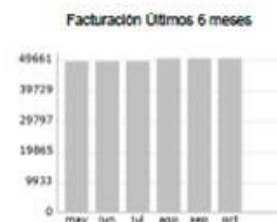


Total a pagar	Días Facturados	Fecha de Vencimiento	Fecha de corte
\$ 49.661	Desde: 01/10/2025 Hasta: 01/11/2025	21/10/2025	28/10/2025

PAGAR

Resumen de tus cobros	
 Rentas Servicios Principales	
VTR Plus 2	42.409
Total Rentas Servicios Principales	42.409
 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



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

Ingresa y
visualiza tu boleto
las 24 horas

CONOCE QUE DÍAS PUEDES PAGAR TU BOLETA

Fecha de último pago: 28/09/2025



- Informamos que desde Octubre 2025, nuestros clientes fijos y móvil ya están recibiendo la nueva boleto. Esta cambia en su imagen, pero no la información

ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	VISTA GENERAL DE LA BOLETA	RES.
• El Rut del cliente para saber a quién atendemos • Esta atención se puede dar a titular o usuario • El Domicilio sobre el cliente está consultando. • Un cliente sin servicios activos no tiene acceso a la Suc. Virtual • Esta atención se puede ofrecer en cualquier canal de atención comercial				

ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	VISTA GENERAL DE LA BOLETA	RES.
• NO entregar detalles específicos de la boleta a un tercero sin poder notarial. ◦ Por ejemplo, Informar que el motivo de variación del cobro corresponde a consumo VTR+ (VOD), pero NO se debe entregar, titulo, fecha y hora o señalar que hubo aumento en llamadas a celular, pero NO entregar detalle de números, compañía, fechas, etc. • NO entregar datos del cliente a un tercero (Fonos de contacto, dirección, RUT, nombre completo) • NO enviar la boleta a un mail diferente al registrado en la Cuenta de Facturación del titular • El detalle de los cobros de la boleta sólo se le puede informar al titular. • Si un tercero consulta, se le puede informar que la variación del cobro en la boleta responde a un consumo de un producto en particular, pero no entregando detalles del cobro, fechas, etc. • El detalle de una boleta o factura puede ser entregado a un tercero, como trabajador de la empresa, que tiene el cargo de secretaria/o o control de gestión. El tercero debe confirmar tanto los datos de la empresa como rut, nombre completo y cargo.				

- Invita al cliente a revisar el detalle de una boleta en vtr.com, seleccionando AYUDA -> CONOCE TU BOLETA
- **INFORMA:**
"Sr(a). XXXX Lo que nos solicita puede revisarlo a través de la Sucursal Virtual en VTR.COM o APP VTR"
- Si cliente manifiesta que tiene inconvenientes para realizar la gestión, apóyalo con la sección Revisión en Sucursal Virtual de la publicación en Clave.



ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	VISTA GENERAL DE LA BOLETA	RES.
---------	--------------------------	-------------	----------------------------	------

- A partir del mes de noviembre de 2024 se ha empezado a **realizar el cobro a clientes móviles** por concepto de **CORTE Y REPOSICIÓN DE SERVICIOS** a clientes que se le ha vencido su boleta y se les ha realizado el corte del servicio.

Por dudas o consultas del cliente, puedes apoyarte con el siguiente Script:

"Sr(a) XXXX, desde el mes de noviembre se ha empezado a realizar el cobro a los clientes que no han cancelado su boleta móvil en las fechas acordadas en el contrato del servicio"

- **Para entender una boleta, debes tener los siguientes conceptos claros:**

DOM	Período de facturación de la cuenta
Proporcionales	Es el cobro que corresponde desde el día de la modificación al término del DOM

Descuentos multiservicios	Descuento por cada servicio principal que el cliente contrate
Corte y reposición	Cobro que se realiza cuando cliente no paga a tiempo su boleta y se suspende el servicio

LUQUE, MANUEL EDUARDO

N° Cuenta: 217127415627

JOSÉ FRANCISCO VARGAS 3263 DEPTO 1307, Itaquí,

claro | vtr

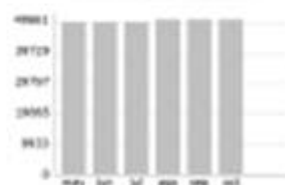
Total a pagar	Días Facturados	Fecha de Vencimiento	Fecha de corte
\$ 49.661	Desde: 01/10/2025 Hasta: 01/11/2025	21/10/2025	28/10/2025

PAGAR

Resumen de tus cobros	
 Rentas Servicios Principales	
VTR Plus 2	42.409
Total Rentas Servicios Principales	42.409
 Adicionales y/o Descuentos	
Contratación de Canales TV	0
Alquiler 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



RES

Ciclo de facturación:
Conoce las fechas importantes de tu facturación, como el vencimiento de tu boleta y la fecha de corte de tus servicios en caso de no pago

1. Ingresa a la cuenta de Facturación para ingresar al perfil de Facturación correspondiente a la cuenta con el cobro en duda

2. Descarga las 2 boletas emitidas más recientes para analizar la diferencia de los cobros. En estas boletas, podemos apreciar:

Actualización de Promoción y sus Proporcionales

OBSERVAR BOLETAS

a) **Observa en ambas boletas la diferencia de los planes.** En la boleta 1 se refleja el plan anterior y en la boleta actual (2) el nuevo plan Finix con sus proporcionales y la devolución de los días no utilizados del plan anterior.

Rentas Servicios Principales	
Doble Pack (TV Hogar HD, Mega 500)	39.958
Total Rentas Servicios Principales	39.958
Consumos y Servicios Adicionales	
Televisión	3.990
Internet	0
Otros Cargos	-1.915
Total Consumos y Servicios Adicionales	2.075

2 Rentas Servicios Principales	
Doble Pack (TV Hogar HD, Mega 500)	-19.978
Doble Pack Finix (TV Hogar HD, Mega 500)	37.786
Total Rentas Servicios Principales	17.808
Consumos y Servicios Adicionales	
Televisión	3.990
Televisión Proporcional	399
Internet	0
Otros Cargos	-3.990
Otros Cargos Proporcional	-830
Total Consumos y Servicios Adicionales	-431

ENTENDER COBROS

b) Para entender los cobros de la actualización de promoción, **analiza el detalle de la última boleta emitida**, teniendo **SIEMPRE presente el DOM del cliente**, el plan anterior y cuál fue la fecha en que se realizó la actualización de promoción

Rentas Servicios Principales

Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo	
TV Full Digital HD Proporcional	09/Nov/2020	1-Abr/8-Abr	-6.798
TV Hogar HD	01/Abr/2022	9-Abr/8-May	19.990
TV Hogar HD Proporcional	01/Abr/2022	1-Abr/8-Abr	5.330
Mega 500	01/Abr/2022	9-Abr/8-May	9.990
Mega 500 Proporcional	01/Abr/2022	1-Abr/8-Abr	2.664
Mega 600 Proporcional	09/Nov/2020	1-Abr/8-Abr	-9.236
Descuento Multiservicio Television			-1.994
Descuento Multiservicio Television Proporcional			690
Descuento Multiservicio Television Proporcional			-531
Descuento Multiservicio Internet			-996
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			937
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			-266

Total Rentas Servicios Principales

19.780

→ Se descuenta el periodo ya pagado del antiguo plan (TV FULL). Las fechas son desde el día que se realizó la actualización de promoción hasta el último día del DOM

Rentas Servicios Principales

Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo	
TV Full Digital HD Proporcional	09/Nov/2020	1-Abr/8-Abr	-6.798
TV Hogar HD	01/Abr/2022	9-Abr/8-May	19.990
TV Hogar HD Proporcional	01/Abr/2022	1-Abr/8-Abr	5.330
Mega 500	01/Abr/2022	9-Abr/8-May	9.990
Mega 500 Proporcional	01/Abr/2022	1-Abr/8-Abr	2.664
Mega 600 Proporcional	09/Nov/2020	1-Abr/8-Abr	-9.236
Descuento Multiservicio Television			-1.994
Descuento Multiservicio Television Proporcional			690
Descuento Multiservicio Television Proporcional			-531
Descuento Multiservicio Internet			-996
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			937
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			-266

Total Rentas Servicios Principales

19.780

Total del nuevo plan. Se cobra según el Dom, es decir de 9 a 8

Rentas Servicios Principales

Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo	
TV Full Digital HD Proporcional	09/Nov/2020	1-Abr/8-Abr	-6.798
TV Hogar HD	01/Abr/2022	9-Abr/8-May	19.990
TV Hogar HD Proporcional	01/Abr/2022	1-Abr/8-Abr	5.330
Mega 500	01/Abr/2022	9-Abr/8-May	9.990
Mega 500 Proporcional	01/Abr/2022	1-Abr/8-Abr	2.664
Mega 600 Proporcional	09/Nov/2020	1-Abr/8-Abr	-9.236
Descuento Multiservicio Television			-1.994
Descuento Multiservicio Television Proporcional			690
Descuento Multiservicio Television Proporcional			-531
Descuento Multiservicio Internet			-996
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			937
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			-266

Total Rentas Servicios Principales

19.780

Como el cambio se realizó el 1° de Abril, por única vez se generan proporcionales, que en este caso se facturan desde el día del cambio hasta el último día del DOM

RESUMEN

En resumen, **cliente Dom 9, realizó una actualización de promoción el día 1° de Abril. Por lo tanto tiene por única vez un cobro proporcional desde el 1° hasta el 8 de Abril + el valor del mes completo.** A ese total se debe descontar los días no utilizados del mes anterior con el plan antiguo.

- **Explica al cliente que los montos se encuentran correctamente cobrados.** Si es necesario, detalla el periodo en que tuvo cada plan.

En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

Eliminación de un descuento

REVISAR DESCUENTO

1. En la boleta 1 puedes observar el **descuento de retención**, que se elimina al hacer la actualización de promoción

- **Explica al cliente que el descuento ya caducó** y el monto en su boleta se encuentra correctamente cobrado (si es necesario informa el motivo, ej: actualización de promoción).

En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

1	Rentas Servicios Principales		2	Rentas Servicios Principales	
	Pack Vive Residencial	49.708		Doble Pack Finix	41.384
	(Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 300.)			(TV Hogar HD, Mega 500)	
	<u>Descuento Retención</u>	<u>-17.000</u>		Triple Pack	-18.728
				(Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 300)	

Instalación y proporcionales SVA

CONSUMOS Y SERVICIOS ADICIONALES

IMPORTANTE: En la boleta el nombre del extensor aparecerá como **EXTENSOR WIFI MESH**, sin embargo **en Andes aparecerá como Extensor WiFi Smart Desk**

- Se reconocen porque están en el ítem **CONSUMOS Y SERVICIOS ADICIONALES** (1)
- Este es un ejemplo de un cliente con DOM 10
- En el detalle de la boleta se puede **observar que el extensor se instaló el día 8**, por tanto se genera un proporcional desde el día de la instalación hasta el último día del DOM + la renta

- Adicionalmente se observa el **costo de la instalación de \$20.000**

En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

1

Rentas Servicios Principales	
Pack Vive Mas Residencial	31.782
(Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 500)	
Total Rentas Servicios Principales	31.782
Consumos y Servicios Adicionales	
Telefonía	0
Televisión	0
Internet	22.990
Internet Proporcional	199
Total Consumos y Servicios Adicionales	23.189

2

Consumos y Servicios Adicionales Internet

Servicios Adicionales

Extensor NextGen Smart Plug	10.00€ IVA	2.900
Extensor NextGen Smart Plug	8.00€ IVA	0



vtr.com
+ 600 800 9000

[vuelve a la página anterior](#)

Extensor NextGen Smart Plug Proporcional	8.00€ IVA	100
Cable Extensor NextGen Smart Plug		20.000

CONSUMOS Y SERVICIOS ADICIONALES

- Está sujeto a alza de IPC
- Tiene cobros proporcionales
- Explica al cliente a qué corresponde el cobro (Asistencia VTR) y detalla el periodo de uso (si es necesario).

En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

1	Rentas Servicios Principales	
	Pack Vive Residencial	49.243
	(Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 100)	
	Total Rentas Servicios Principales	49.243
	Consumos y Servicios Adicionales	
	Telefonía	0
	Televisión	8.011
	Internet	-4.000
	Otros Cargos	2.861
	Total Consumos y Servicios Adicionales	6.872

2	Rentas Mensuales Premium	
	Pack Adulto HD	22/Dic/2017 11-Ago/10-Sept 8.011
	Otros Servicios y Cargos	-3.990
	Descuento Primera Caja	5-Ago/4-Sept
	Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión	8.011
	Consumos y Servicios Adicionales Internet	
	Otros Servicios y Cargos	
	Descuento Upselling Banda Ancha	11-Ago/10-Sept -4.000
	Total Consumos y Servicios Adicionales Internet	-4.000
	Otros Cargos	
	Asistencia VTR	5-Ago/4-Sept 2.041
	Revisión de Programación	5-Ago/4-Sept 820
	Total Otros Cargos	2.861

IPC

REAJUSTE IPC

- El reajuste por IPC se refleja en la boleta los meses de Enero y Julio, por ende, las consultas por alza de boleta durante estos meses puede responder a IPC
 - Recuerda que los **planes Finix NO tienen reajuste de IPC**
 - Para cerciorarte, **revisa que el cliente no haya tenido pedidos anteriormente**
 - Al hacer la **comparación de boletas, verás que las boletas mantienen los mismos ítems**, con una alza baja.

1	Rentas Servicios Principales	
	Pack Vive Residencial	50.312
	(Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 100)	
	Total Rentas Servicios Principales	50.312
	Consumos y Servicios Adicionales	
	Telefonía	0
	Televisión	5.495
	Internet	3.088
	Otros Cargos	2.108
	Total Consumos y Servicios Adicionales	10.691

2	Rentas Servicios Principales	
	Pack Vive Residencial	52.134
	(Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 100)	
	Total Rentas Servicios Principales	52.134
	Consumos y Servicios Adicionales	
	Telefonía	0
	Televisión	5.731
	Internet	3.220
	Otros Cargos	2.198
	Total Consumos y Servicios Adicionales	11.149

DETALLE DE LA BOLETA

- En el detalle de la boleta, puedes observar que no hubo ninguna modificación
 - Explica que el alza en su boleta **corresponde a un ajuste de IPC**.

- En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

1 Rentas Servicios Principales				
Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo		
Fono Ilimitado 600 Movil	09/Oct/2019	5-Ene/4-Feb	19,072	
TV Hogar HD	09/Oct/2019	5-Ene/4-Feb	23,313	
Mega 100	09/Oct/2019	5-Ene/4-Feb	21,687	
Descuento Multiservicio Telefonía			-4,096	
Descuento Multiservicio Televisión			-5,007	
Descuento Multiservicio Internet			-4,657	
Total Rentas Servicios Principales				50,312

2 Rentas Servicios Principales				
Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo		
Fono Ilimitado 600 Movil	09/Oct/2019	5-Feb/4-Mar	19,892	
TV Hogar HD	09/Oct/2019	5-Feb/4-Mar	24,315	
Mega 100	09/Oct/2019	5-Feb/4-Mar	21,687	
Descuento Multiservicio Telefonía			-4,154	
Descuento Multiservicio Televisión			-5,077	
Descuento Multiservicio Internet			-4,529	
Total Rentas Servicios Principales				52,134

1 Consumos y Servicios Adicionales Televisión				
Servicios Adicionales Televisión				
d-BOX HD	11-Ene/10-Feb		3,990	
Rentas Mensuales Premium				
Pack TNT Sports Premium	20/May/2021	5-Ene/4-Feb	10,990	
Pack TNT Sports Premium	20/May/2021	5-Ene/4-Feb	-5,495	
Otros Servicios y Cargos				
Descuento Primera Caja	5-Ene/4-Feb		-3,990	
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión				5,495
Consumos y Servicios Adicionales Internet				
Servicios Adicionales				
Beneficio Mega 600	5-Ene/4-Feb		0	
Extensor NextGen Smart Plug	5-Ene/4-Feb		3,088	
Total Consumos y Servicios Adicionales Internet				3,088
Otros Cargos				
Asistencia VTR	5-Ene/4-Feb		2,108	
Total Otros Cargos				2,108

2 Consumos y Servicios Adicionales Televisión				
Servicios Adicionales Televisión				
d-BOX HD	11-Feb/10-Mar		3,990	
Rentas Mensuales Premium				
Pack TNT Sports Premium	20/May/2021	5-Feb/4-Mar	11,462	
Pack TNT Sports Premium	20/May/2021	5-Feb/4-Mar	-5,731	
Otros Servicios y Cargos				
Descuento Primera Caja	5-Feb/4-Mar		-3,990	
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión				5,731
Consumos y Servicios Adicionales Internet				
Servicios Adicionales				
Beneficio Mega 600	5-Feb/4-Mar		0	
Extensor NextGen Smart Plug	5-Feb/4-Mar		3,220	
Total Consumos y Servicios Adicionales Internet				3,220
Otros Cargos				
Asistencia VTR	5-Feb/4-Mar		2,198	
Total Otros Cargos				2,198

Corte y Reposición

DETALLE DE LA BOLETA

- Se reconoce porque tiene un **valor fijo**; para el caso de internet es de \$2500 y televisión \$750.
 - Se encuentran en el ítem **CONSUMOS Y SERVICIOS ADICIONALES**
 - En caso que el cliente tenga otros consumos adicionales, **el corte y reposición aparecerá sumado a los otros consumos**, pero en el detalle de la boleta podrás identificar el cobro.
 - **Explica al cliente que el cobro corresponde a Corte y Reposición.** (7 días o más, posterior al vencimiento de la boleta)
- En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

1

Rentas Servicios Principales	
Doble Pack Finix (TV Hogar HD, Mega 500)	28.789
Doble Pack Vive Mas Residencial (TV Hogar HD, Mega 500)	-3.164
Total Rentas Servicios Principales	25.625
Consumos y Servicios Adicionales	
Televisión	750
Internet	2.500
Total Consumos y Servicios Adicionales	3.250

2

Consumos y Servicios Adicionales Televisión				
Servicios Adicionales Televisión				
4-BOX HD		5-Mar4-Abr		3.990
Rentas Mensuales Premium				
Descuento HBO Pack \$-7.490	08/Sept/2020	2-Mar1-Abr		0
HBO Pack \$7.490	08/Sept/2020	2-Mar1-Abr		0
Otros Servicios y Cargos				
Corte y Reposición de Servicio		2-Mar1-Abr		750
Descuento Primera Caja				-3.990
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión				750
Consumos y Servicios Adicionales Internet				
Otros Servicios y Cargos				
Corte y Reposición de Servicio				2.500
Total Consumos y Servicios Adicionales Internet				2.500

Canales Premium

DETALLE DE LA BOLETA

- El cobro aparece en el ítem **CONSUMOS Y SERVICIOS ADICIONALES**
- Explica al cliente a qué corresponde el cobro (pack de canal contratado)
- En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

Periodo Facturado del 01 Feb al 01 Mar	
Rentas Servicios Principales	
Pack Vive Residencial (Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 300.)	49.708
Descuento Promocional	-5.000
Total Rentas Servicios Principales	44.708
Consumos y Servicios Adicionales	
Telefonía	0
Televisión	7.985
Total Consumos y Servicios Adicionales	7.985

Consumos y Servicios Adicionales Televisión

Servicios Adicionales Televisión				
4-BOX HD		5-Feb/4-Mar		3.990
4-BOX SD		5-Feb/4-Mar		2.490
Rentas Mensuales Premium				
Descuento HBO Pack \$-7.490	03/May/2021	1-Feb/28-Feb		0
HBO Pack \$7.490	03/May/2021	1-Feb/28-Feb		0
Pack TNT Sports Premium	31/Ene/2022	1-Feb/28-Feb	10.990	
Pack TNT Sports Premium	31/Ene/2022	1-Feb/28-Feb	-5.495	
Pack TNT Sports Premium Proporcional	31/Ene/2022	31-Ene/31-Ene	366	
Pack TNT Sports Premium Proporcional	31/Ene/2022	31-Ene/31-Ene	-366	
Otros Servicios y Cargos				
Descuento Primera Caja		1-Feb/28-Feb		-3.990
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión				7.985

- Corresponde al cobro total del mes.
- Descuento promocional, donde se descuenta el 50% de mensualidad
- Cobro proporcional 1 día
- Descuento del promocional

COMPARADOR DE BOLETAS

- **DEBES SABER**
- Esta herramienta sirve de apoyo a tus atenciones, debes revisar siempre lo que te comenta el cliente si es coherente con lo que indica el comparador de boletas, si no, debes atender según el procedimiento de EXPLICACIÓN BOLETA.
- Esta opción está disponible solo a un grupo de clientes con servicio FIJO.
- Los ejecutivos pueden saber que un cliente tiene disponible el COMPARADOR DE BOLETAS revisando en la sección de SMA en ANDES el siguiente mensaje: "Este cliente tiene habilitada la función de comparador de boletas".
- Si el cliente no tiene el mensaje en SMA significa que no va a poder utilizar el comparador de boletas.
- La herramienta solo está disponible para clientes que si tuvieron variación en sus últimas 3 boletas.
- El comparador de Boletas solo tendrá disponible la revisión de las ultimas 3 boletas.

Introducción

El siguiente paso a paso te ayudará a saber cómo utilizar la herramienta de **COMPARADOR DE BOLETAS** en Andes, con el fin de poder agilizar tus atenciones en saber por qué varió la boleta del cliente con respecto a la anterior.

Step 2

The screenshot shows the 'Andes' customer portal. The top navigation bar includes 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', and 'Ofertas económicas'. The 'Clientes' section is active, showing a list of clients. The 'Perfil de facturación' section is highlighted, displaying the following details:

Nombre	Método de pago	Marca	Medio de Distribu	Día de Tar
6559702242	Medio Pago no Contratado	VTR	Electrónico	1

The 'Productos Instalados' section shows a table with columns: Producto, Descripción del P, Estado, and Marc. The 'Pedidos' section shows a table with columns: N° de Pedido, Estado, Motivo de cancel, Fecha de creación, and Tipo de pedido. The 'Solicitudes de servicio' section shows a table with columns: Estado, N° de SS, N° de reclamo, Usuario creador, Tipo, and Área.

Ingresa a la **cuenta Cliente**, vista 360 del Cliente y se posiciona en la cuenta de facturación del cliente a consultar

Step 3

The screenshot shows the 'Perfil de facturación' (Billing Profile) page in the Andes system. The page is divided into two main sections: 'Perfil de facturación' and 'Resumen del saldo' (Balance Summary).

Perfil de facturación:

- Estado:** Indicated by a green bar.
- Comparador de Boletas:** A button highlighted with a red box, used for comparing invoices.
- Cuenta:** 36003763-0
- Nombre:** MAXIMUS DECIMUS MERIT
- Cuenta de facturación:** 16559702242
- Método de pago:** Medio Pago no Ci
- Comentarios:** (Empty text area)
- Principal:** ☒
- Tipo de factura:** (Dropdown menu)
- Soporte de factura:** Electrónico
- Estado del perfil de facturación:** Activo

Resumen del saldo:

- Refrescar:** A button to refresh the balance summary.
- Saldo:** \$0
- Vence ahora:** \$0
- Ajustes/pagos no aplicados:** \$0
- Disputas no resueltas:** \$0
- Movimientos no facturados:** 0

Facturas:

- Refrescar:** A button to refresh the invoice list.
- Generar NC Ajuste:** A button to generate a non-conformity adjustment.
- Generar Ajuste Dirección Cliente:** A button to generate a client direction adjustment.

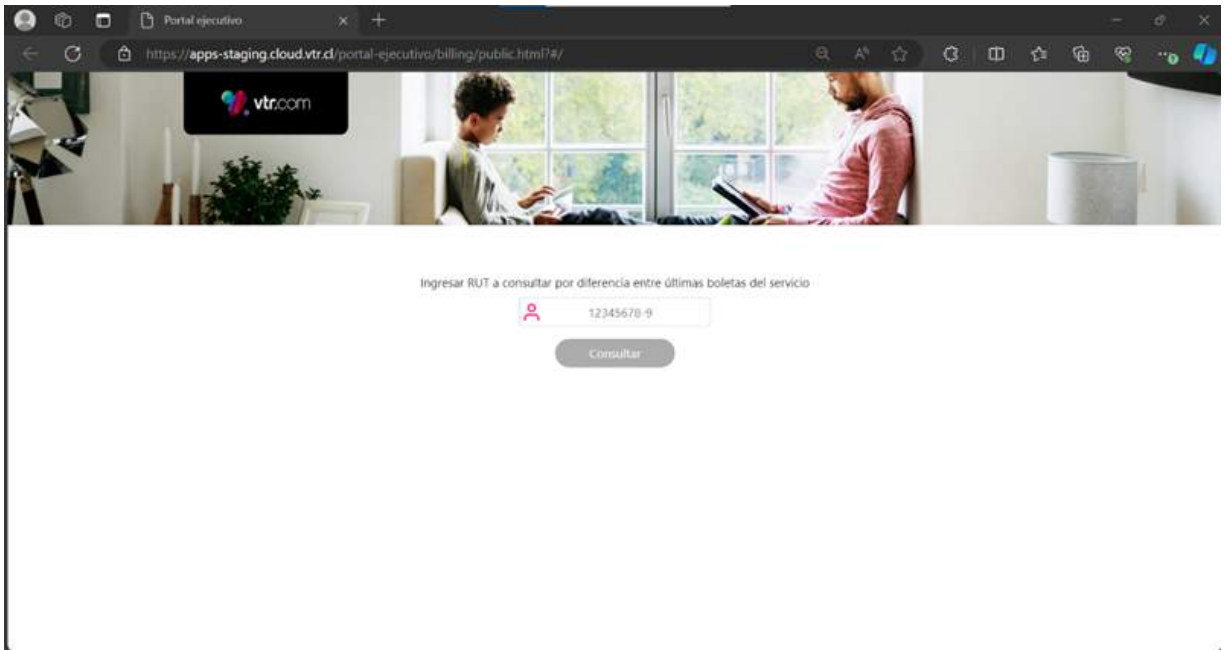
Facturas Table:

Numero de factur	Período de facturación	Importe debido	Fecha de vencim	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de factura	Fecha último pag	Tipo de documen	URL Facturas	Estado de pago	Estado
------------------	------------------------	----------------	-----------------	----------------	-----------------	-----------------	------------------	-----------------	--------------	----------------	--------

A continuación, ingresa a la cuenta de facturación del cliente:

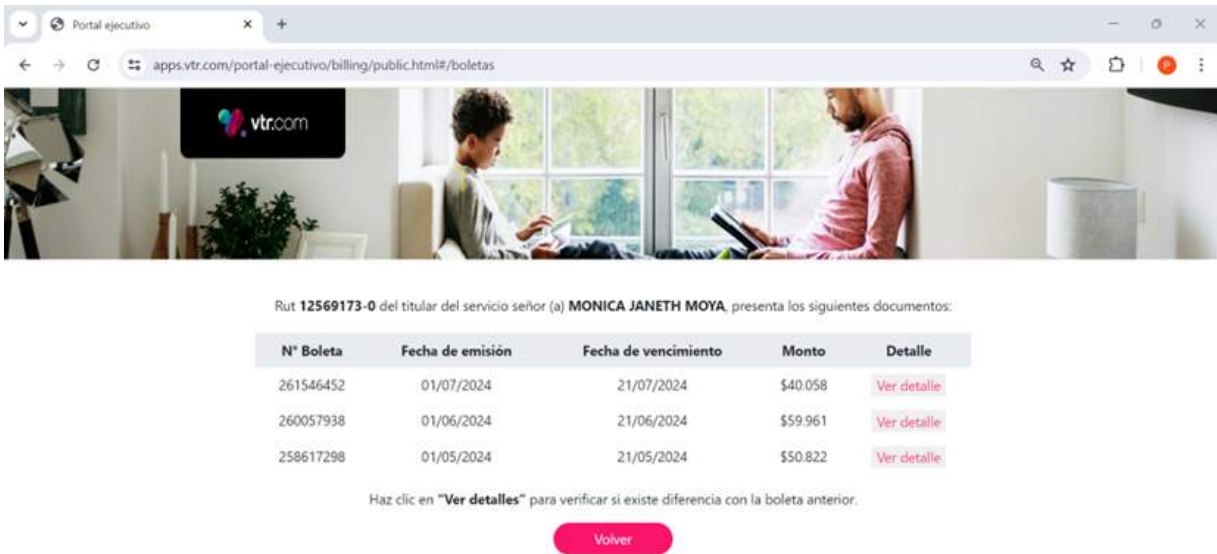
El sistema dispone el perfil de facturación del Cliente con el botón **“Comparador de Boletas”**

Step 4



El Ejecutivo hace clic en el botón **“Comparador de Boletas”**, el sistema direcciona al Ejecutivo al portal comparador de boletas.

Step 5



Portal ejecutivo

apps.vtr.com/portal-ejecutivo/billing/public.html#/boletas

Rut: 12569173-0 del titular del servicio señor (a) **MONICA JANETH MOYA**, presenta los siguientes documentos:

N° Boleta	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento	Monto	Detalle
261546452	01/07/2024	21/07/2024	\$40.058	Ver detalle
260057938	01/06/2024	21/06/2024	\$59.961	Ver detalle
258617298	01/05/2024	21/05/2024	\$50.822	Ver detalle

Haz clic en "Ver detalles" para verificar si existe diferencia con la boleta anterior.

[Volver](#)

El ejecutivo ingresa el RUT del Cliente a consultar, a continuación, hace clic en **"Consultar"**, el portal comparador de boletas despliega las boletas del cliente con su fecha de emisión, fecha de vencimiento, monto y link para el despliegue del detalle.

Step 6

Portal ejecutivo

apps.vtr.com/portal-ejecutivo/billing/public.html#/boletas

Rut 12569173-0 del titular del servicio señor (a) **MONICA JANETH MOYA**, presenta los siguientes documentos:

N° Boleta	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento	Monto	Detalle
261546452	01/07/2024	21/07/2024	\$40.058	Ocultar detalle

⚠ La boleta 261546452, presenta las siguientes diferencias:

El valor de tu boleta es de \$40.058, la cual varió en \$-19.903 respecto del mes anterior. Esta variación se debe a:

- \$-12.490: Has cancelado el Servicio Adicional Pack TNT Sports Premium
- \$-4.163: Se ha aplicado un reembolso por los días proporcionales en los que no utilizaste el servicio adicional (Pack TNT Sports Premium. Proporcional) después de darlo de baja.
- \$-3.250: En tu boleta anterior tenías un cobro por corte y reposición, pero en esta ya no está presente.

260057938	01/06/2024	21/06/2024	\$59.961	Ver detalle
-----------	------------	------------	----------	-----------------------------

El ejecutivo hace clic en **“Ver detalles”** para ver las diferencias en las boletas del Cliente, a continuación, el portal despliega el detalle de la comparación de la boleta



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

COBRANZA



PROCEDIMIENTO

Detallar como atender a clientes que soliciten bloquear o desbloquear el servicio (simcard) y/o el equipo por robo o pérdida.

COBRANZA

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE LA COBRANZA

¿A quién se brinda esta atención?	Esta atención se puede entregar al titular o a un tercero usuario del servicio .
¿Aplica Validación de Identidad?	No aplica validación de identidad.
¿Qué debes saber sobre los Flujos de Cobranza?	- Toda venta nueva debe ser ingresada con flujo de cobranza duro. - Los flujos de cobranza se asignan por cuenta de facturación o contrato de servicios y se clasifican según el sistema de origen de la cuenta de servicios. - Según el flujo asignado serán las fechas de suspensión por mora. - No está permitido realizar modificaciones de los flujos de cobranzas. La modificación de flujos de cobranza depende de la Gerencia de Facturación y Recaudación.

¿Qué debes saber sobre la inhibición de cobranza?

- Evita acciones de cobranza, pero no que el servicio se siga facturando.
- Puede ser aplicable a clientes con **cuentas al día o vencidas**.
- En caso de tener los servicios suspendidos por mora, estos serán reanudados en un **plazo máximo de 2 horas**.
- El plazo máximo que se puede inhibir el flujo de cobranza es de **6 días de corridos** (se debe empezar a contar del día siguiente de la atención).

FLUJOS DE COBRANZA

TIPOS DE FLUJOS DE COBRANZA

Existen 3 flujos de cobranza en el servicio fijo:

- Flujo Duro Hogar
- Flujo Mediano Hogar
- Flujo Suave Hogar

Actividades Flujos de Cobranza servicio fijo:

(Según días mora, considerando día "0" la fecha de vencimiento de la primera boleta adeudada)

NOMBRE FLUJO	DEFINICIÓN	RGU	CORTE UNIDIRECCIONAL	DIA QUE SE REALIZA DX
DURO HOGAR	Corresponde a la cuenta con Dx de	Cable	7	35

	servicios con 1 boleta impaga	Fono	7	35
		Internet	7	35
		Premium	7	35
MEDIANO HOGAR	Corresponde a la cuenta con Dx de servicios con 2 boleta impaga	Cable	36	65
		Fono	36	65
		Internet	36	65
		Premium	36	65
SUAVE HOGAR	Corresponde a la cuenta con Dx de servicios con 3 boleta impaga. Solo aplica para cliente con PAC o PAT y Convenio	Cable	66	95
		Fono	66	95
		Internet	66	95
		Premium	66	95

IMPORTANTE: El corte UNI afecta a cada servicio de la siguiente manera:

- Fono: Corte del servicio para realizar llamadas, pero puede seguir recibiendo.
- Internet y Premium: Corte total del servicio.

Existen 3 flujos de cobranza en móvil:

- Flujo Duro Móvil
- Flujo Mediano Móvil
- Flujo Suave Móvil

Actividades Flujos de Cobranza servicio móvil:

(Según días mora, considerando día "0" la fecha de vencimiento de la primera boleta adeudada)

NOMBRE FLUJO	DEFINICIÓN	CORTE UNI MÓVIL	DÍA BLOQUEO IMEI (EQUIPO)
DURO MÓVIL	Corresponde a la cuenta con Dx de servicios con 1 boleta impaga	7	30
MEDIANO MÓVIL	Corresponde a la cuenta con Dx de servicios con 2 boletas impagas	7	50
SUAVE MÓVIL	Corresponde a la cuenta con Dx de servicios con 3 boletas impagas. Solo aplica para clientes con PAC o PAT y Convenio	66	70

IMPORTANTE: En casos donde el cliente presente bloqueo de IMEI en su equipo por mora, debe realizar el pago de su boleta vencida. Una vez recibido el pago, sistema tarda hasta 6 horas de corrido en desbloquear la IMEI del equipo.

VERIFICACIÓN DE FLUJOS DE COBRANZA EN ANDES —

1. Desde la vista principal **CLIENTE**, hacer clic en la cuenta de facturación en donde se desea visualizar el flujo de cobranza.
2. Una vez seleccionada la opción **PERFILES**, se debe desplazar hacia la derecha para visualizar el Flujo de Cobranza.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: Página inicial Cientes Solicitudes de servicio Actividades Direcciones Pedidos Pedido de ventas

Lista de clientes Lista de clientes

Todos los clientes ▼

Rut 13701835-7

Rut	Identificador cuenta	Clase	Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	Dirección
13701835-7	13701835-7-S-001	Servicio	LISETTE PATRI...	VERA	ABARCA	JORGE ROSS OSSA AV ... PUENTE ALTO
13701835-7	4145089	Facturación	LISETTE PATRI...	VERA	ABARCA	JORGE ROSS OSSA AV ... PUENTE ALTO
13701835-7	137014145089	Cliente	LISETTE PATRI...	VERA	ABARCA	JORGE ROSS OSSA AV ... PUENTE ALTO

« « « » » »

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 4145089 | Cuenta Página inicial Cientes Solicitudes de servicio Actividades Direcciones Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas

Lista de clientes Lista de clientes

Rut: 13701835-7 Dirección: JORGE ROSS Comuna: PUENTE ALTO Teléfono principal: 982961418 Resultado última encuesta EPA: En cobranza: Fecha última encuesta EPA: e-mail: lisset@gmail.com Fallos masivos: Resultado última encuesta NPS: Edad: 40 Referidos: Fecha última encuesta NPS: Segmento valor: Cuenta Migrada: Cambio de Titularidad:

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

Perfil de facturación

Perfil de facturación

Dirección de Email de Envío de Boleta: Dirección/Día de Tarificación Tipo de Documento Fecha Hasta Inhibición Cobranza Flujo de Cobranza Días Plazo Pago

JORGE ROSS OSSA AV 1553 CASA 57	2	Boleta	DURO-HOGAR	20
---------------------------------	---	--------	------------	----

« « « » » »

REGISTRA

Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Explic Cobros Corte y Repo.

Registrar en la atención:

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

INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

MATRIZ

- Está **prohibido** ingresar una inhibición como herramienta de retención.
- La plataforma de retención no puede ingresar inhibiciones a excepción de que se presente uno de los siguientes casos:
 - **Pago no aplicado:** cliente indica que ya realizó el pago de su boleta y éste no se ve reflejado en sistema.
 - **Reclamo en curso** a la espera de su resolución.
 - **Para ingresar la desconexión** a un cliente suspendido.
 - **Para ingresar un descuento/cambio de plan** a un cliente retenido que se encuentra con servicios suspendidos.
- Todo ingreso de inhibición que **supere los 6 días de corrido** será considerado como fuera de política.
- **La prórroga (extender la fecha de pago por problemas para pagar) no existe en Andes por política interna**, por lo tanto puedes explicarle al cliente que tiene la opción de pagar desde que su boleta se emite o bien hasta 7 días después de la fecha de vencimiento sin recargos adicionales. IMPORTANTE: por ningún motivo se debe ingresar si el cliente indica problemas económicos para realizar el pago de la cuenta. Puedes apoyarte con el siguiente script:
 - *Sr(a) XXXX, lamentablemente por políticas de la empresa, no tenemos disponible la opción de cambiar su fecha de pago o prorrogar el plazo para pagar. Recuerde que desde que su boleta se emite y hasta 7 días después que venza su boleta puede hacer el pago de su cuenta sin riesgo que se cobren recargos adicionales.*
- Para clientes que poseen **PAC/PAT activo, SÓLO se debe ingresar inhibición** cuando implique un **RIESGO DE CORTE DE SUS SERVICIOS**.

- La aplicación de la inhibición del flujo de cobranza aplica únicamente en casos de **PAGO NO APLICADO**.

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

MATRIZ

MATRIZ DE ATENCIÓN INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA

VERIFICACIONES PREVIAS

1. Confirma el estado de servicio, si se encuentra **ACTIVO** o **SUSPENDIDO**. En caso de estar suspendido, revisar si es por cobranza activa
2. Verifica si el cliente mantiene una solicitud de servicio por **RECLAMO** no finalizado. Puedes revisar la publicación **ESTADO DE SOLICITUD DE SERVICIO**.
3. Verifica si el cliente mantiene una solicitud de servicio por **PAGO NO APLICADO** no finalizado. Puedes revisar la publicación **ESTADO DE SOLICITUD DE SERVICIO**.

GESTIÓN

1. Desde la vista 360 de la cuenta de cliente, ingresa a la pestaña de **JERARQUÍA DE CUENTAS** y selecciona la cuenta de facturación correspondiente a la dirección vinculada.
2. Ingresa a la pestaña de **PERFILES** desde la vista 360 de la cuenta de facturación.
3. Verifica en la columna **FECHA HASTA INHIBICIÓN** si existe una inhibición ingresada anteriormente. Deben haber pasado 30 días desde esta fecha para poder ingresar una nueva inhibición, de lo contrario, **NO PODRÁS INGRESAR UNA NUEVA**.
4. Selecciona el botón de **CALENDARIO** y confirma la fecha de término de la inhibición en el calendario desplegado haciendo clic sobre el día correcto. El tiempo máximo de la inhibición de cobranza es de **6 días de corridos**.
5. La fecha quedará indicada en la sección **FECHA HASTA INHIBICIÓN COBRANZA**, por lo cual solo se debe presionar **GUARDAR** y luego **ENVIAR INHIBICIÓN**.

	6. Verifica que el pedido de REANUDACIÓN quede en estado COMPLETADA (en caso de tener servicios suspendidos). Para mayor información de estados de pedidos, puedes revisar la publicación GESTIÓN DE PEDIDOS .
INFORMA	De acuerdo a la gestión realizada, explica lo siguiente: - Detalle de la gestión - Plazo de solución
REGISTRA	Atención Comercial -> Descuentos y prórroga -> Prórroga /Inhibición 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

Lesson 3 of 5

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Question

01/01

Toda venta nueva debe ser ingresada con flujo de cobranza duro. Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

CAMBIO DE HFC A FIBRA ÓPTICA



POLITICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- Esta atención puede ser entregada al titular o tercero, pero si el cambio involucra un cambio de plan o contratación de servicios adicionales, sólo puede hacerlo el titular de la cuenta.

- La validación de identidad que aplica es revisar vigencia de cédula a través de la página del registro civil. Apóyate en la publicación [POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD](#)

POLITICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- **El cambio de fibra nace de 3 posibles escenarios:**
 - Cliente consulta o solicita tener fibra óptica.
 - Cliente que nos contacta por cualquier motivo comercial debes ofrecer cambio a fibra/ Cliente con inconveniente técnico pero solucionado en línea.
 - Cliente HFC que necesita una reparación técnica.
- El cambio de tecnología no tiene costo para el cliente.
- Un cliente FTTH no puede cambiar su tecnología a HFC.
- Para que el cliente cambie su tecnología de HFC a Fibra, debe tener internet en su plan, en caso contrario debes realizar una actualización de promoción.
- La forma de ver si una dirección tiene factibilidad para cambio a fibra, es posicionarse en la promoción contratada y así el botón CAMBIO TECNOLOGÍA aparezca en verde.
- Puedes ofrecer el cambio a fibra a cualquier promoción que el cliente tenga contratada; **SÓLO CON LA SIGUIENTE CONSIDERACIÓN PARA LOS CLIENTES FINIX:**
 - Si es Finix con 1 servicio, debe cambiar su plan y tener televisión+ internet
 - Si es Finix con televisión+ internet puedes ofrecer el cambio de tecnología.
- Si el cliente rechaza la actualización a Fibra debes dejar en el registro de atención y en la observación de la reparación el #RECHAZAMIGRA.

- Existen **CONSIDERACIONES IMPORTANTES** asociadas a los servicios que tenga contratados el cliente. Es obligatorio que las revise en toda atención y las informes si el cliente consulta o bien cuando el plan actual del cliente tenga modificaciones.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

CLIENTES CON INTERNET

CLIENTES CON TELEVISIÓN

CLIENTES CON TELEFONÍA

- El cambio de tecnología sólo aplica para conexión de internet NAT. Si cliente tiene conexión BRIDGE, se debe indicar que al realizar el cambio de tecnología la configuración quedará en NAT. Recuerda que NAT es el estado de conexión que trabaja con 1 IP publica, la cual subdivide la red en hasta 253 IP privadas, así los nuevos equipos se van agregando sin problemas por máximo de IP, mientras que BRIDGE, es el estado de conexión que trabaja con 4 IP públicas las cuales quedan reservadas al primer grupo de equipos vinculados luego de ser reseteado y no permite conectar un equipo distinto a pesar de tener el cupo de conexión libre.
- En el caso de que un cliente tuviese más de 3 extensores debes dar de baja la diferencia para poder proceder con la actualización a Fibra (Ej: Si tuviese 4 extensores debe dar de baja 1)

CLIENTES CON INTERNET

CLIENTES CON TELEVISIÓN

CLIENTES CON TELEFONÍA

- En el caso de que un cliente tuviese más de 8 d-box se debe dar de baja la diferencia para poder proceder con la actualización a Fibra. (Ej: Si tuviese 9 extensores debe dar de baja 1)

CLIENTES CON INTERNET

CLIENTES CON TELEVISIÓN

CLIENTES CON TELEFONÍA

- Cliente con dos o más líneas telefónicas no se puede actualizar a fibra. Debe tener una línea.

Casos

CASO 1:

CASO 2:

CASO 3:

CLIENTE CONSULTA o SOLICITA TENER FIBRA ÓPTICA.

1. Revisa que el estado del servicio sea ACTIVO. Es importante indicar al cliente que la cuenta debe mantenerse al día para que la visita y el cambio se lleven a cabo, ya que, si la cuenta cae en cobranza antes de la visita, ésta será anulada. Apóyate en la publicación ESTADO DEL SERVICIO
2. Posiciónate en la promoción en PRODUCTOS INSTALADOS, para confirmar la factibilidad del cambio de Fibra.
3. Verifica que el plan que tenga contratado el cliente incluya INTERNET. En caso contrario, informa que debe contratar dicho servicio para acceder. Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr(a). XXXX, le informamos que, para acceder a Fibra, podría hacerlo a través de una Actualización de Promoción con un descuento adicional. Los planes a los cuales puede acceder son XXXX]. ¿Le interesa?"

- Si el cliente no acepta, informa que para tener fibra óptica es necesario el servicio de internet en el domicilio.
- Si el cliente acepta, derivada el caso al SOPORTE DIFERIDO. Informa al cliente que en un plazo máximo de 1 día hábil (lunes a viernes) será contactado por un ejecutivo para indicar agendamiento.
- Debes validar el correo y N° de celular para que el cliente sea contactado.

Productos Instalados						
Modificar Desconectar Reconexión Actualizar promoción Reset / Refresh						
Cambio de tecnología						
Producto▲▼	Tipo de servicio	Estado	Marca	Rol de promoción	Precio	
o Equipo		Activo	VTR			
▶ Banda Ancha		Activo	VTR		\$0	
Mega 500 Residencial 0324		Activo	VTR			
▶ Lealtad 1122		Activo	VTR			
▶ Lealtad 1122		Activo	VTR			

CASO 1:

CASO 2:

CASO 3:

CLIENTE QUE NOS CONTACTA POR CUALQUIER MOTIVO COMERCIAL DEBES OFRECER CAMBIO A FIBRA/ CLIENTE CON INCONVENIENTE TÉCNICO PERO SOLUCIONADO EN LÍNEA.

1. Antes de finalizar la atención que estás entregando, específicamente en el ítem 4, OFRECER CAMPAÑA del [PROTOCOLO DE ATENCIÓN](#), revisa en Andes si el cliente tiene factibilidad para cambiarse a fibra. Para esto, posíciónate en la promoción en PRODUCTOS INSTALADOS, para confirmar la factibilidad del cambio de Fibra.

CLIENTE NO TIENE FACTIBILIDAD: Continúa con el protocolo de atención, según el requerimiento que estás solucionando.

CLIENTE TIENE FACTIBILIDAD:

Informa según el siguiente script:

"Don., Sra. XXX, le comento que usted puede actualizar su servicio a tecnología de fibra (FTTH); esto le asegura una conexión más rápida, estable y además evita que tenga problemas a futuro, ya que las conexiones antiguas, como las que tiene en su domicilio, (cable coaxial) prontamente dejarán de funcionar."

CLIENTE ACEPTA EL CAMBIO

Ingresa el cambio según el botón de esta publicación [INGRESAR EN CAMBIO A FIBRA](#)

CLIENTE NO ACEPTA EL CAMBIO:

Entrega el siguiente argumentario según la objeción o duda del cliente:

- **¿TIENE COSTO?**

- **Respuesta:** No posee costos adicionales, al ser cliente preferencial, la actualización a Fibra es gratuita, manteniendo los valores que hoy cancela por su plan y equipos.

- **LO PENSARÉ**

- **Respuesta:** Lo entiendo, pero recuerde que su red actual dejará de funcionar, lo mejor es dejarlo agendado hoy mismo para que asegurarte la continuidad del servicio y no se generen costos adicionales.

- **ESTOY CONFORME CON MI SERVICIO, FUNCIONA BIEN**

- **Respuesta:** Precisamente para que conserve esa experiencia es que actualizaremos su tecnología, ya que la que posee actualmente quedará obsoleta y dejará de funcionar de manera óptima.

- **NO VOY A ENTENDER LA ACTUALIZACIÓN, ESTOY ACOSTUMBRADO A MIS CONTROLES Y SISTEMA OPERATIVO.**

- **Respuesta:** Es normal tener estos reparos, pero para su tranquilidad le comento que la actualización viene de la mano con la simplificación del control remoto, este está diseñado para que niños, tercera edad e incluso para que personas con limitación visual lo puedan usar, ya que incorpora la opción de comandos por voz. Debe saber que nuestro técnico se encarga de dejar todo configurado y explicarle cómo funciona antes de retirarse de su domicilio.

- **UN VECINO/FAMILIAR, AMIGO, SE CAMBIO Y SUBIO SU BOLETA**

- **Respuesta:** La actualización no posee ningún costo adicional a lo que actualmente paga por su servicio y equipos con-tratados, los valores solo se modifican cuando usted decide cambiar el plan, contratar servicios adicionales o agregar equipos a los que ya tiene contratados.

- **VIVO SOLO, EN LA SEMANA NO PUEDO**

- **Respuesta:** *¿Tiene la opción de dejar un amigo, vecino o familiar mayor de edad para que reciba a nuestro técnico? O podemos buscar un agendamiento para un día sábado los más próximo posible.*

- **YA ME HAN LLAMADO MUCHAS VECES, INCLUSO VINO UN TÉCNICO Y NO CUMPLIÓ, ASÍ QUE NO ME MIGRÉ.**

- **Respuesta:** *No es la experiencia que queremos brindarle, permítame cambiarla coordinando la visita para que un técnico especialista haga la actualización, asesorándolo ante cualquier duda que surja en la visita. ¿le aparece que coordinemos la actualización?*

- **EL SERVICIO ME FUNCIONA PÉSIMO, QUIERO DARLO DE BAJA.**

- **Respuesta:** *Don/Srta [nombre], no es la experiencia que queremos brindar, por este motivo le estoy llamando, ya que, al actualizar su tecnología a Fibra óptica, sus problemas o interrupciones del servicio se solucionarán (serán parte del pasado).*

La Fibra Óptica, le dará una conexión más rápida, estable y sin cortes.

Productos Instalados						
Modificar Desconectar Reconexión Actualizar promoción Reset / Refresh						
Cambio de tecnología						
Producto▲▼	Tipo de servicio	Estado	Marca	Rol de promoción	Precio	
o Equipo		Activo	VTR			
▶ Banda Ancha		Activo	VTR		\$0	
Mega 500 Residencial 0324		Activo	VTR			
▶ Lealtad 1122		Activo	VTR			
▶ Lealtad 1122		Activo	VTR			

CASO 1:

CASO 2:

CASO 3:

CLIENTE HFC QUE NECESITA UNA REPARACIÓN

1. Revisa que el estado del servicio sea ACTIVO. Es importante indicar al cliente que la cuenta debe mantenerse al día para que la visita y el cambio se lleven a cabo, ya que, si la cuenta cae en cobranza antes de la visita, ésta será anulada. Apóyate en la publicación [ESTADO DEL SERVICIO](#)
2. Posiciónate en la promoción en **PRODUCTOS INSTALADOS**, para confirmar la factibilidad del cambio de Fibra.

NO CUENTA CON FACTIBILIDAD PARA CAMBIO A FIBRA

Ingresa la visita técnica según el procedimiento de Inconvenientes que aplicaste

CUENTA CON FACTIBILIDAD PARA CAMBIO A FIBRA

Informa al cliente que para solucionar su inconveniente, es necesario que vaya un técnico a actualizar la tecnología del domicilio a fibra. Apóyate con el siguiente script:

"Dn. /Sra. XXX para resolver su inconveniente, necesitamos enviar un técnico a su domicilio y actualizar sus servicios a tecnología de fibra óptica. Con este cambio, no solo solucionaremos el problema actual, sino que también asegurará una conexión más estable y moderna, preparada para todas sus necesidades."

Ingresa el cambio según el botón de esta publicación **INGRESAR EN CAMBIO A FIBRA** de la publicación de Clave



Te invitamos a revisar como realizar el cambio de tecnología
ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 19 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N.º 19!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR