

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 18 - 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 06 AL 19 DE OCTUBRE



INCONVENIENTE CON PAGO



SUCURSAL VIRTUAL



ACTIVIDAD



DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN



DESAFÍO TERMINADO

INCONVENIENTE CON PAGO



PROCEDIMIENTO

Detallar como atender a clientes que presentan inconvenientes con un pago realizado por su servicio fijo o móvil.

ALCANCE

Aplica para clientes con servicios **fijos o móviles**.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

	CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE INCONVENIENTES EN UN PAGO
¿Quién lo solicita?	Titular o Tercero usuario del servicio.
¿Dónde se puede solicitar?	Se puede solicitar en cualquier canal de atención, es decir, Call Center Voz, No Voz y Sucursales.
¿Qué documentos se debe presentar?	Para traslados de pago y pagos no aplicados se debe presentar el comprobante de pago legible .
Validación de Identidad	No aplica validación de identidad para este procedimiento
¿Cuánto demora en reflejarse un pago?	El plazo en que se refleja un pago va a depender del recaudador en donde éste sea realizado: • Pagos en Sucursal VTR / VTR.COM (Pago express y Sucursal Virtual): Tiempo de aplicación de máximo de 3 días hábiles. • Pagos en recaudadores externos: Tiempo de aplicación de máximo de 2 días hábiles.
¿Cuándo se debe ingresar una Solicitud de	La solicitud de servicio debe ser ingresada POSTERIOR AL PLAZO DE APLICACIÓN DEL PAGO , dependiendo del recaudador que haya utilizado el cliente. NO ANTES .

Servicio por un Pago no Aplicado?	
Correcto ingreso de la Solicitud de Servicio	• SIEMPRE DEBES COMPLETAR TODOS LOS CAMPOS OBLIGATORIOS dentro de la solicitud de servicio, para que pueda ser atendida por el área especialista. • SIEMPRE DEBES CONFIRMAR QUE LA SOLICITUD QUEDE EN ESTADO DERIVADA, si queda en estado abierto la solicitud no llegará al equipo resolutor. • SIEMPRE DEBES INDICAR EL RECAUDADOR DENTRO DE LA SOLICITUD, que es donde el cliente realice el pago, estos pueden ser presenciales como Caja presencial VTR, Sencillito, Líder, Servipag, Caja Vecina ServiEstado y Unired, u Online como Servipag.com, VTR.com, Pago electrónico Banco Estado, Pago electrónico Banco Santander, Sucursal Virtual y APP VTR. No debes confundir este dato con el medio de pago (efectivo, débito o crédito).

VERIFICACIONES

VERIFICACIONES PREVIAS PARA DETERMINAR EL INCONVENIENTE

1. Verifica si existe saldo pendiente de pago en la cuenta de facturación del servicio del cliente. Apóyate de la publicación [CÓMO REVISAR LA DEUDA](#).

- 1.1. Si no tiene saldo pendiente de pago verifica si el servicio se encuentra activo o suspendido.
 - a. Si se encuentra activo, quiere decir el pago se encuentra correctamente impactado.
 - b. Si se encuentra suspendido, continúa con el apartado SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA.
- 1.2. Si tiene saldo pendiente de pago, continúa con el paso N°2.

2. Verifica el método de pago que utilizó el cliente. Consulta al cliente el método utilizado o verifica en sistema cuál está registrado:

- 2.1. Medio Pago no Contratado: continúa con en el paso N°3.
- 2.2. Pago Automático: Verifica que el PAC – PAT esté activo. Apóyate en la publicación [PAGO AUTOMÁTICO \(PAC – PAT\)](#).
- 2.3. Descuento por Planilla: Deriva al cliente a la entidad de su convenio del que es parte para que pueda revisar el detalle del descuento que se le realiza.

3. Confirma si el pago se realizó por error en otra cuenta.

- 3.1. Si el cliente sólo posee una cuenta de facturación, continúa con el paso N°4.
- 3.2. En caso que el cliente posea más de una cuenta de facturación, revisa si el pago aparece en otra de sus cuentas. Revisa si el monto y la fecha coinciden con el pago realizado pero aplicado a una cuenta distinta. Si el pago está en otra cuenta, resuelve según la información del apartado TRASLADO DE PAGOS. Si el pago no está en otra cuenta, continúa con el paso N°4.

4. Revisa si el pago fue asignado correctamente, para esto, en la pestaña pagos de la cuenta de facturación, revisa si aparece el total pagado en la columna sin asignar. Además, verifica que exista un saldo a favor (esto confirma que el pago se aplicó a la cuenta del cliente pero no fue asignado al saldo).

- 4.1. Si existe un pago sin asignar, resuelve según la información del apartado PAGO NO ASIGNADO.
- 4.2. Si no existe un pago sin asignar, resuelve según la información del apartado PAGO NO APLICADO.
- 4.3. Si el pago se encuentra reversado, es decir, en la columna reversado se muestra la letra Y, resuelve según la información del apartado REVERSA DE PAGO.

TRASLADO DE PAGO

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- El traslado de un pago se puede utilizar en los siguientes escenarios:

- **Pago erróneo (mismo Rut):** El cliente tiene más de una cuenta con servicios contratados (fijo y móvil, por ejemplo) y por error paga la cuenta que no pretendía pagar.
- **Pago de cuenta de otro cliente:** El cliente realiza el pago de la deuda para Rut o cuenta de otro cliente por error y requiere trasladar el pago de una cuenta o Rut a otra. Este pago puede haber sido realizado en cualquiera de los canales de recaudación internos o externos.
- **Pago duplicado:** El cliente paga más de una vez un documento adeudado, lo que genera un saldo a favor en una de sus cuentas. En este caso, se recomienda:
 - **Informar al cliente** que puede optar por dejar pago como saldo a favor para su próxima boleta, en cuyo caso no habría que gestionar el traslado del pago.
 - **Trasladar el pago** a una cuenta de su Rut con deuda.
- **Siempre** debes **adjuntar el comprobante de pago** ante esta solicitud.
- Para esta casuística no se debe ingresar ticket a mesa de ayuda. Este tipo de casos deben ser escalados a través de una Solicitud de Servicio.
- El escalamiento vía correo electrónico es solo para aquellos casos en donde el traslado de pago no ha sido gestionado luego del SLA de solución de la Solicitud de Servicio. Nunca debes escalar al mismo tiempo que se ingresa la Solicitud de Servicio.

MATRIZ DE ATENCIÓN

MATRIZ DE ATENCIÓN TRASLADO DE PAGO	
GESTIÓN	1. Ingresa en la cuenta de facturación la siguiente Solicitud de Servicio (apóyate de la publicación <u>INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO</u>): Tipo: Cuenta Área: Recaudación. Subárea: Pago no aplicado Descripción: Monto y fecha del pago / Rut y cuenta de origen / Rut y cuenta de destino. Adjunta el comprobante de pago, apóyate de la publicación <u>CÓMO ADJUNTAR DOCUMENTOS</u>. IMPORTANTE: Recuerda completar los campos obligatorios dentro de la solicitud.

INFORMA	Informa al cliente que su caso fue escalado y que en un plazo máximo de 3 días hábiles se resolverá. Voz y Sucursales: <i>Sr(a). XXXX efectivamente el pago realizado se realizó en otra cuenta. La solicitud del traslado del pago se realizará en máximo 3 días hábiles.</i> No voz: <i>XXXX, efectivamente el pago realizado se realizó en otra cuenta. La solicitud del traslado del pago se realizará en máximo 3 días hábiles.</i>
ESCALA	Escalamiento N°1: Si el traslado de pago no ha sido gestionado dentro de 3 días hábiles, realiza el siguiente escalamiento vía correo electrónico: Destinatario: bpovtr@evertecinc.com con copia a escalamiento.recaudacion@clarovtr.cl Asunto: CRM ANDES / Escalamiento Traslado de pago/ Rut XXXX / N° SS XXXX / Cuenta facturación XXXX En el cuerpo del correo indicar monto, fecha y lugar del pago. Cuenta pagada por error (cuenta origen) y cuenta a la que se desea trasladar pago (cuenta destino). SLA: 2 días hábiles Escalamiento N°2: Si el escalamiento anterior no entrega respuesta en el plazo acordado, realiza el siguiente escalamiento vía correo electrónico: Destinatario: escalamiento.recaudacion@clarovtr.cl con copia a bpovtr@evertecinc.com Asunto: CRM ANDES / Escalamiento Traslado de pago/ Rut XXXX / N° SS XXXX / Cuenta facturación XXXX En el cuerpo del correo indicar monto, fecha y lugar del pago. Cuenta pagada por error (cuenta origen) y cuenta a la que se desea trasladar pago (cuenta destino). SLA: 3 días hábiles. Escalamiento N°3: Si tras los escalamientos anteriores aún no se logra respuesta, escala según lo siguiente (respetando el orden de escalamiento): 1° Escalamiento: margarita.vasquez@clarovtr.cl 2° Escalamiento: claudio.palma@clarovtr.cl 3° Escalamiento: Alejandra.TorresSalgado@clarovtr.cl Asunto: CRM ANDES / Escalamiento Traslado de pago/ Rut XXXX / N° SS XXXX / Cuenta facturación XXXX En el cuerpo del correo indicar monto, fecha y lugar del pago. Cuenta pagada por error (cuenta origen) y cuenta a la que se desea trasladar el pago (cuenta destino).

REGISTRA

Atención Comercial → Pago → Pago no Aplicado

Registrar en la atención:

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

PAGO NO APLICADO

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Solo se debe ingresar una Solicitud de Servicio por pago no aplicado **si excede el SLA de tiempo de aplicación del pago, no antes.**
- Los tiempos máximos de aplicación de pago, según el recaudador, son los siguientes:

Recaudador	Plazo
Presencial	Caja Presencial VTR
	Sencillito
	Líder
	Servipag
	Caja Vecina
	ServiEstado
	Unired
On Line	Servipag.com
	VTR.com botón de pago Servipag
	VTR.com botón de pago Ripley
	VTR.com botón de pago BCI
	VTR.com botón de pago Banco de Chile
	VTR.com botón de pago Banco Santander
	Pago electrónico Banco Estado
	Pago electrónico Banco Santander
	VTR.com WebPay
	VTR.com Sucursal Virtual
	APP VTR

Siempre debes adjuntar **el comprobante de pago** ante esta solicitud.

MATRIZ DE ATENCIÓN PAGO NO APLICADO

GESTIÓN

1. Si el pago **se encuentra dentro del tiempo de aplicación según Recaudador**, informa esta situación al cliente y solo si el servicio está suspendido o próximo a suspender ingresa una inhibición del flujo de cobranza por 6 días. Apóyate de la publicación INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA.

2. Si el pago **se encuentra fuera del tiempo de aplicación según Recaudador**, solicita el comprobante de pago e ingresa en la cuenta de facturación la siguiente Solicitud de Servicio (apóyate de la publicación [INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#)):

- Tipo: Cuenta
- Área: Recaudación.
- Subárea: Pago no aplicado

Descripción: Fecha de pago, monto pagado, medio de pago, recaudador (aquí se debe indicar el recaudador utilizado por el cliente y que están indicados en la sección IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN).

Adjunta el comprobante de pago, apóyate de la publicación [CÓMO ADJUNTAR DOCUMENTOS](#).

IMPORTANTE: Recuerda completar los campos obligatorios dentro de la solicitud y que ésta quede derivada.

Si el servicio está suspendido o próximo a suspender ingresa una **inhibición del flujo de cobranza por 6 días** para evitar el corte de servicios. Apóyate de la publicación [INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA](#). Para ingresar la fecha de inhibición, debes calcular los 6 días desde el día antes de la fecha de corte que aparece en la boleta.

INFORMA —

Informa al cliente que su caso fue escalado y que en un plazo máximo de 6 días hábiles se resolverá.

Voz y Sucursales:

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

No voz:

XXXX, ya fue gestionado tu caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 6 días hábiles. Ten la tranquilidad que su servicio no se verá afectado.

ESCALA —

Escalamiento N°1:

Si el pago aún no se refleja en la cuenta y el plazo entregado no se cumplió, realiza el siguiente escalamiento vía correo electrónico:

Destinatario: escalamiento.recaudacion@clarovtr.cl con copia a bpovtr@evertecinc.com

Asunto: CRM ANDES / PNA NO RESUELTO / Rut XXXX / N° SS XXXX / Cuenta facturación XXXX

En el cuerpo del correo indicar Rut del cliente, Cuenta de facturación, Monto pagado, Fecha de pago, lugar de pago (recaudador) y N° de SS ingresada

SLA: 3 días hábiles.

Escalamiento N°2:

Si tras el escalamiento anterior aún no se logra respuesta, escala según lo siguiente (respetando el orden de escalamiento):

1° Escalamiento: margarita.vasquez@clarovtr.cl

2° Escalamiento: claudio.palma@clarovtr.cl

3° Escalamiento: Alejandra.TorresSalgado@clarovtr.cl

Asunto: CRM ANDES / PNA NO RESUELTO / Rut XXXX / N° SS XXXX / Cuenta facturación XXXX

En el cuerpo del correo indicar Rut del cliente, Cuenta de facturación, Monto pagado, Fecha de pago, lugar de pago (recaudador) y N° de SS ingresada.

SLA: 3 días hábiles.

En ambos escalamientos, si el servicio está suspendido o próximo a suspender ingresa una **inhibición del flujo de cobranza por 6 días** para evitar el corte de servicios.

REGISTRA

Atención Comercial → Pago → Pago no Aplicado

Registrar en la atención:

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

SUCURSAL VIRTUAL



OBJETIVO	CONSIDERACIONES IMPORTANTES	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN
• Detallar cómo resolver consultas relacionadas con la Sucursal Virtual de VTR, incluyendo el acceso a la plataforma, la información disponible, tipos de solicitudes y la solución de inconvenientes		

- Aplica para clientes con servicios **fijos y/o móviles**

OBJETIVO	CONSIDERACIONES IMPORTANTES	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN
CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE LA SUCURSAL VIRTUAL		
¿A quién se brinda esta atención?	Titular o Tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para Sucursales).	
¿En qué canales se atiende?	En todos los canales de atención.	
¿Aplica validación de identidad?	Sí aplica. Apóyate de la publicación <u>POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD</u> .	
¿Qué es la Sucursal Virtual?	La Sucursal Virtual es un canal de auto atención remoto que permite a los clientes consultar y gestionar sus productos contratados.	

OBJETIVO	CONSIDERACIONES IMPORTANTES	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN
• No debes ingresar Solicitudes de Servicios para resolver inconvenientes de ingreso a la Sucursal Virtual. Para conocer el procedimiento, apóyate del apartado SOLUCIÓN DE		

INCONVENIENTES.

- Para acceder a la Sucursal Virtual, el cliente **debe ingresar a través del sitio web COM**. Se recomienda utilizar el **RUT como método de acceso principal** para mayor facilidad y seguridad.
- **Para Call Center Voz**, al finalizar la atención, siempre debes informar al cliente que recibirá un video tutorial vía WhatsApp sobre la activación / recuperación de las credenciales de la Sucursal Virtual. Para que el cliente reciba correctamente el mensaje con el tutorial, debes completar el siguiente [FORMULARIO](#).
- **IMPORTANTE:** Si el tutorial ya fue enviado previamente durante la atención, no lo debes reenviar al finalizar.

INGRESO A SUCURSAL VIRTUAL

Si el cliente solicita ayuda para el ingreso o crear un usuario en Sucursal Virtual revisa los siguientes paso a paso para poder asesorarlo.

ACTIVACIÓN / RECUPERACIÓN DE CONTRASEÑA

SUCURSAL VIRTUAL

- Si el cliente consulta por la activación / recuperación de sus credenciales de Sucursal Virtual debes enviar un video tutorial via Whatsapp para que el cliente se autoatienda. Para esto debes completar el siguiente [Formulario](#) y en menos de un minuto recibirá un mensaje en su teléfono (recuerda que debes confirmar el número de teléfono del cliente). Espera que el cliente confirme la recepción del video antes de finalizar la atención. Apóyate del siguiente script:
 - *Perfecto, para ayudarlo con la activación o recuperación de tus credenciales de la Sucursal Virtual, le enviaré un video tutorial vía WhatsApp que lo guiará en el paso a paso para que pueda realizar el proceso por su cuenta de forma rápida y sencilla.*

- *Listo, acabo de completar el envío. En menos de un minuto recibirá el video en su WhatsApp. ¿Me puede confirmar cuando le llegue, por favor?"* [Esperar confirmación de recepción]
- Si el cliente confirma la recepción del video tutorial, agradécele su tiempo e indícale que, en caso de tener dudas durante el proceso, puede comunicarse directamente al número de WhatsApp que se incluye en el mensaje recibido (+56983465697). Luego, procede a finalizar la atención de manera cordial. Apóyate del siguiente script:
 - *Perfecto, muchas gracias por su confirmación. Le comento que, si durante el proceso tiene alguna duda, puede comunicarse directamente al número de WhatsApp +56983465697 que aparece en el mismo mensaje que acaba de recibir. Muchas gracias por su tiempo. Que tenga un excelente día.*
- Si el cliente indica que **no ha recibido el mensaje** con el video tutorial luego de transcurrido 1 minuto, lo debes atender con el paso a paso descrito en este procedimiento.
- Solo **si el cliente solicita expresamente ver el video junto al ejecutivo**, debes esperar mientras lo visualiza. En caso de que el cliente tenga dudas posteriores, deberás continuar la atención siguiendo los pasos establecidos en este procedimiento. Apóyate del siguiente script:
 - *Claro, no hay problema. Lo espero mientras ve el video, y si le queda alguna duda, estaré aquí para ayudarlo paso a paso.* [Esperar que el cliente vea el video y asistir si es necesario, según procedimiento]
- Si el cliente indica que no quiere recibir el tutorial debes atender su consulta apoyándote del paso a paso de a continuación. Apóyate del siguiente script:
 - *Entiendo. En ese caso, puedo ayudarlo directamente guiándolo paso a paso desde aquí...* [Continuar con la atención usando el paso a paso siguiente]

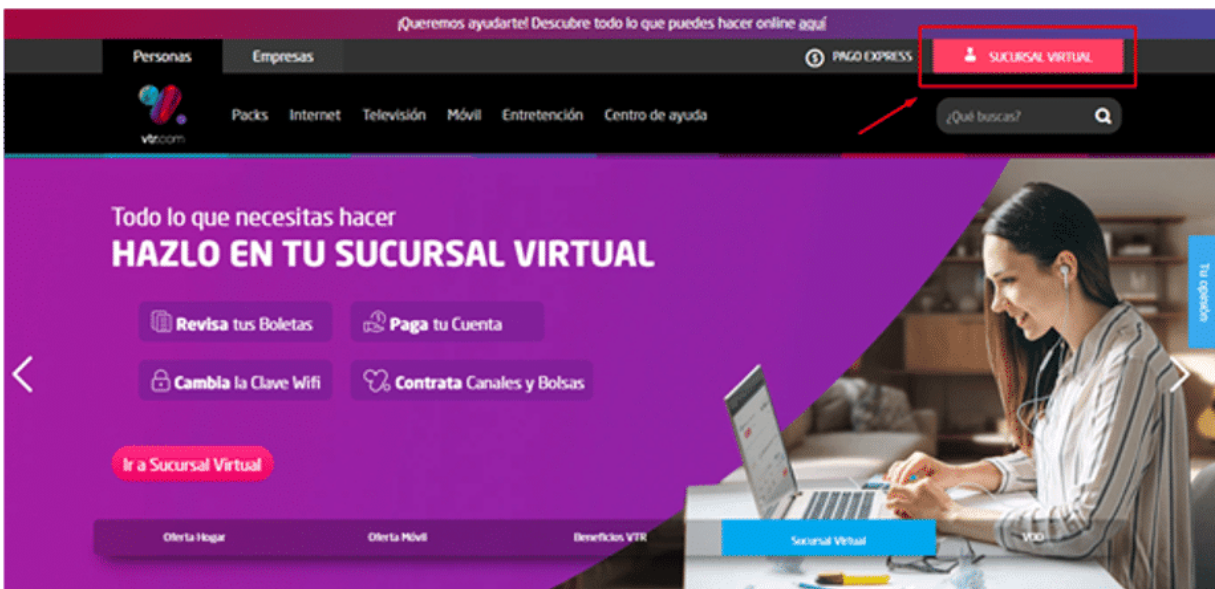
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

1. Desde VTR.com ingresa a Sucursal Virtual



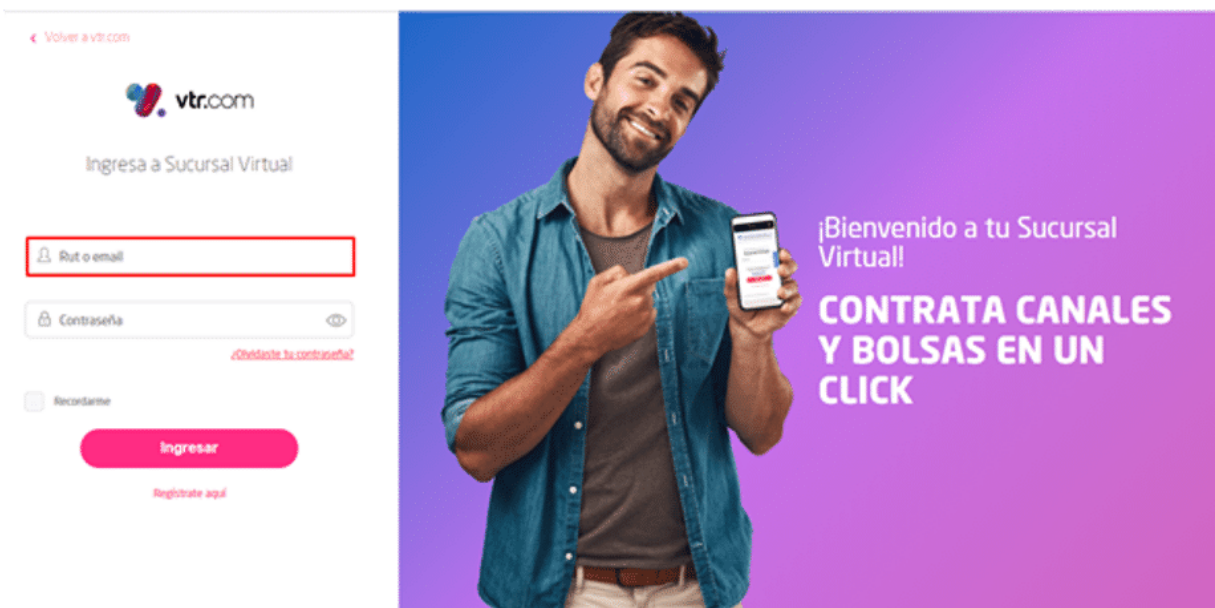
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

2. El cliente debe poner su **correo electrónico o RUT**



PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
3. Solicita al cliente que presione ¿OLVIDASTE TU CONTRASEÑA?				
← Volver a vtr.com  Ingresar a Sucursal Virtual Rut o email Contraseña ¿Olvidaste tu contraseña? ☐ Recuérdame Ingresar Regístrate aquí 				

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
4. El cliente debe ingresar su Rut y luego hacer clic en CONTINUAR.				

[Volver a vtr.com](#)



Recuperación de contraseña

Rut

Continuar

Cancelar



PASO 1

PASO 2

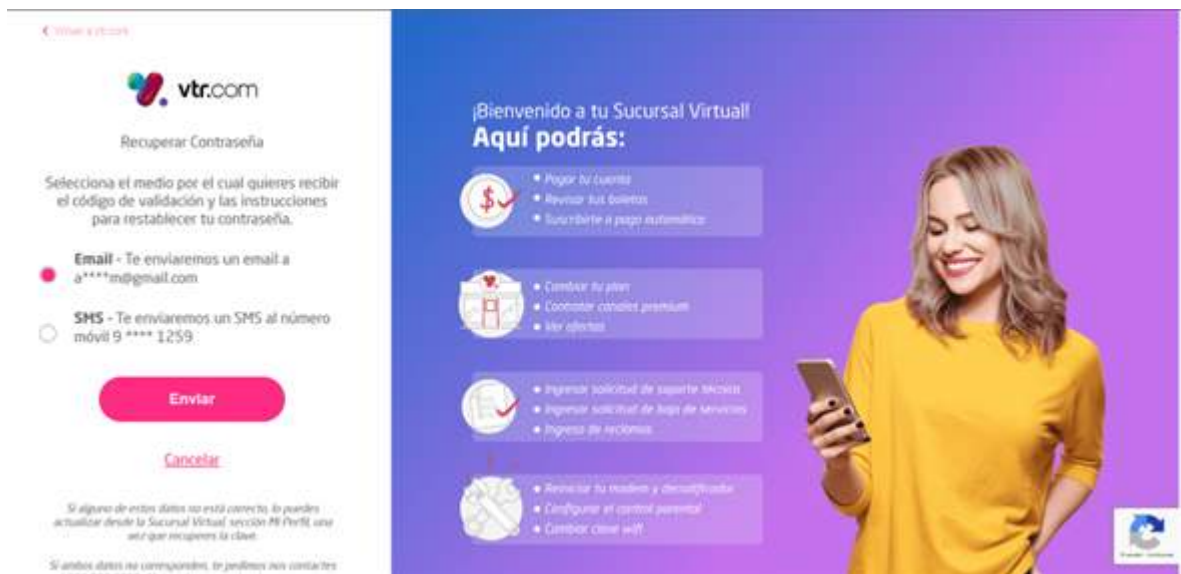
PASO 3

PASO 4

5. El cliente debe seleccionar la opción donde le llegará el **código de verificación a través de un SMS en su celular o un correo electrónico**.

IMPORTANTE

Si el cliente indica que el número de teléfono o el correo electrónico donde se enviará el código de verificación no es el correcto, debes actualizarlos desde ANDES, si tienes dudas con este paso puedes revisar la publicación [MODIFICACIÓN DE DATOS](#)



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

6. Una vez que el cliente tenga el código de verificación, tendrá 5 minutos para ingresarlo en los campos de llenado y debe hacer clic en **CONFIRMAR**.

El código que llega al cliente es en minúsculas y de 6 dígitos

a) El cliente cuenta con 3 errores de ingreso del código, si sobrepasa el número de intentos debe solicitar reenviar un nuevo código.

- **Se enviará un máximo de 3 códigos**, si el cliente excede dicho máximo de solicitud de códigos, el cliente debe comunicarse con un ejecutivo para que lo ayude en restablecer su contraseña o esperar 24 h para solicitar un nuevo código

[← Volver a vtr.com](#)



Recuperación de contraseña

Ingresa el código de validación:

y 4 x 1 i n

Tu código expira en: 04:22

Confirmar

[Cancelar](#)



Recuperar Contraseña

Excediste el máximo de intentos diarios,
debes esperar 24 horas para poder recuperar
tu contraseña

Volver

Si necesitas comunicarte con nosotros contáctanos al 600 800 9000

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

7. Ya ingresado el código de verificación correctamente, el cliente debe generar una nueva contraseña y confirmarla

Recuerda que la contraseña debe cumplir los siguientes parámetros:

- Debe tener entre 8 y 10 caracteres.
- Al menos 1 carácter en mayúscula y en minúscula.
- Al menos 1 carácter numérico
- Al menos un carácter especial, excluyendo !@#\$\$%&



Recuperación de contraseña

Ingresa tu nueva contraseña:

Contraseña

6 caracteres mínimo, 10 máximo

Confirmar contraseña

Cambiar contraseña

Cancelar

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
8. Al generar la nueva contraseña le llegará al cliente un mensaje o correo electrónico de confirmación (según el método por el cual solicitó el restablecimiento de contraseña), a continuación, los ejemplos:				

VTR Informa: has cambiado con éxito tu contraseña de acceso a Sucursal Virtual. Ya puedes ingresar a la plataforma con tu RUT y tu nueva contraseña.

11:57 a. m.

Has cambiado con éxito
***tu contraseña de acceso
a Sucursal Virtual.***

Hola JAIME

Ya puedes acceder a tu Sucursal Virtual con tu nueva contraseña.

Atentamente,
Equipo VTR.

SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES

VERIFICACIONES PREVIAS

El cliente tiene **acceso a la sucursal virtual** a los **30 mins posterior a la instalación completa** de su servicio.

GESTIÓN

Ingresa el siguiente ticket en Portal Helpdesk:

- **Tipo de registro:** Aplicación Corporativa
- **Aplicación:** Sucursal Virtual
- **Categoría:** Incident
- **Tipo de solicitud:** PROBLEMAS EN SUCURSAL VIRTUAL
- **Detalle Solicitud:** Indicar Rut, Servicio, teléfono, Email y detallar el inconveniente que presenta el cliente.

INFORMA —

Informa al cliente que el **tiempo de solución a éste inconveniente es de 4 horas**, por lo que tiene que volver a realizar el login o recuperar su contraseña en la Sucursal Virtual posterior a este plazo. Apóyate del siguiente script:

VOZ Y SUCURSALES

Sr(a). XXXX, le informamos que el tiempo de solución para este inconveniente es de 4 horas. Le recomendamos intentar nuevamente iniciando sesión o recuperando su contraseña en la Sucursal Virtual una vez transcurrido dicho plazo. Agradecemos su paciencia y quedamos a su disposición para cualquier otra consulta.

NO VOZ

XXXX, te informamos que el tiempo de solución para este inconveniente es de 4 horas. Te recomendamos intentar nuevamente iniciando sesión o recuperando tu contraseña en la Sucursal Virtual una vez transcurrido éste plazo. Agradecemos tu paciencia y quedamos a tu disposición para cualquier otra consulta.

REGISTRA —

Atención Comercial→Info cuenta servic oferta plat→Sucursal Virtual / APP

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

La Sucursal Virtual es un canal de auto atención remoto que permite a los clientes consultar y gestionar sus productos contratados. Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

DELIVERY – AUTOINSTALACIÓN



POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- **Cliente debe tener el servicio de Televisión activo.** Es decir, esta solicitud es solo para D-box adicional y no uno principal. Para los casos de solicitudes de Dbox Smart el cliente debe contar con Internet activo de VTR

- El envío de Delivery aplica **para Dbox HD, Dbox Smart y HDMI STICK, no aplica para otros modelos de dbox.**
- **Si cliente desea contratar o ya tiene instalado DBOX PRO/PRO II, se debe ingresar con método "Visita técnica" sin costo (no se debe cargar monto de \$20.000).**
- Actualiza **números de contacto** del cliente
- Cliente no **debe tener boleta vencida** al momento de solicitar un nuevo d-Box
- Cliente **debe tener el servicio de Televisión activo**, es decir, esta solicitud es **solo para D-box adicional y no uno principal.**
- Si el cliente **solicita más de un d-box se debe seleccionar la cantidad 1** y agregar, repetir este paso por la cantidad de d-box que solicite (si solicita 3, se deben ingresar 3 pedidos de modificación).
- Recuerda que el **máximo de D-box por domicilio son 8: hasta 4 Dbox HD y hasta 4 Dbox Smart.** Al contratar un 5° decodificador de algunas de las categorías, VTR no asegurará el correcto funcionamiento del servicio. Este decodificador debe instalarse a través de una visita técnica. Para revisar el procedimiento, revisa la publicación [VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO \(SVA\) FIJOS.](#)

Despacho de equipos:

- Una vez que una **venta y/o pedido de modificación** queda como **Conexión Pendiente y/o Pendiente de Envío**, revisa [AQUÍ](#) los **plazos de entrega.**
 - **IMPORTANTE:**
Revisa en el mismo archivo cómo leer correctamente la matriz
- **Ante casos, sin morador**, se visitará a cliente en 3 ocasiones
- **El Dbox Delivery puede recibirlo un tercero**, mayor de 18 años.
- **No se realizará Delivery a domicilios que no estén creados** (no se entregarán, por ejemplo, en la oficina del cliente).
- **Recomienda al cliente al momento de instalar los equipos, conectarse al link de activación desde un celular con sus datos móviles.**
- **La activación de los equipos** se realiza con el ingreso del rut en la página web <https://www.vtr.com/activacion-equipo>
- El **tiempo de activación puede demorar 1 hora aprox.** en quedar activo.
- El **servicio se empieza a facturar** desde el momento en que el pedido queda completado y en que se aprovisionan los equipos.

- **Siempre confirmar con el cliente un número de celular vigente**, debido a que será contactado durante el proceso.
- Para revisar las **consideraciones para cargar el modelo de Dbox correcto**, revisa la publicación [POLÍTICA DE D-BOX](#)

VERIFICA PRECONDICIONES

- Validar Rut del Cliente para saber quién está llamando, titular o usuario.
- Valida la identidad del titular según la publicación [POLÍTICA DE VALIDACIÓN IDENTIDAD](#)
- El Domicilio sobre el que el Cliente está consultando.
- Verifica que Dbox tiene instalado el cliente. Si tiene DBOX PRO o PRO II, recuerda que debes ingresar pedido con visita técnica sin costo.

EN CASO DE DBOX SMART

- Verifica que el servicio tenga el servicio INTERNET y que este se encuentre ACTIVO. Esta revisión se realiza en la cuenta Cliente.

EN CASO DE DBOX – SD – HD

- Consultar a cliente si tiene un punto de conexión ya instalado para el nuevo Dbox

Recuérdale al cliente que tiene que ser un cable adicional al que ya tiene conectado. Por lo general este cable está conectado directamente a la televisión o está suelto.

! Si el cliente dice que no tiene estos puntos habilitados no se puede ofrecer auto instalación. El kit de d-box no trae cable coaxial, por lo que el cliente no podrá conectarse

! Si el cliente acepta auto instalación continua la atención

GESTIÓN

1. Selecciona la pestaña **“Validación venta”** para validar la dirección de instalación

2. Ingresas el rut del cliente para obtener **disponibilidad de servicio en el domicilio consultado** y validaciones comerciales del cliente como si tiene deuda y para este caso si es un domicilio autoinstalable

3. Desde la vista 360 de la cuenta cliente, pinchar la pestaña **"Jerarquía de cuentas"** y elegir la **cuenta de "Servicio"** correspondiente a la dirección solicitada del cliente.

4. **Con las validaciones correctas, realiza un pedido de modificación.**

5. Selecciona **TELEVISIÓN** para personalizar

6. Selecciona la pestaña Equipos y luego busca **DECODIFICADORES**. Selecciona el modelo y la cantidad. Luego ingresa **AGREGAR ITEM**.

7. Selecciona **TERMINADO**. Confirma en la pestaña de **DETALLES** que el **Dbox se cargó correctamente**

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

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

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

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

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

DATOS DE ENVÍO

12. Selecciona la pestaña **ENVIAR A** para completar los datos de quien recibirá el Kit en el domicilio

- Todos los campos deben estar completos para que el pedido se curse exitosamente.
- Es importante indicar en forma clara la dirección de envío, así la entrega se realiza en forma más rápida al cliente
- Una vez ingresada la dirección se llenan automáticamente el código postal, región comuna y ciudad.
- Los pedidos de auto instalación no se pueden editar. si tienen algún problema después de enviado deben cancelarlo porque genera error

- ¡Es importante indicar en forma clara la dirección de envío, así la entrega se realiza en forma más rápida al cliente!
- Además, de no ser completada, Andes mostrará un mensaje de alerta
- Elige correctamente la cuenta de servicio y facturación así el delivery contará con la dirección de entrega correcta

13. **Completa el encabezado del pedido:**

- **Método de envío** -> AUTOINSTALACIÓN
- **Tipo portado** -> No portado- Venta fijo. ESTE CAMPO NO LO DEBES MODIFICAR

14. [Generar el contrato](#)

15. Al seleccionar **ENVIAR**, el pedido de ventas quedará en estado **Pendiente de Envío** y deberá haber generado la actividad de Preparación Kit.

! Revisa los estados de del pedido y las actividades ingresando a **CLAVE** para ver la gestión completa

INFORMA —

Recuerda informar al cliente:

"XXX. tu kit llegará aproximadamente [indicar según columna Tiempo aproximado Excel de entrega] Este es un tiempo de referencia, dado que el plazo de entrega y seguimiento lo puede hacer a través de un SMS que le llegará dentro de las próximas 24 hrs Hábiles (lunes a viernes). Dentro del kit vendrá un manual con instrucciones para que pueda instar su D-Box. Una vez instalado el kit, actívalo ingresando a <https://vtr.com/activacion-equipo> . Este link también se encuentra en el manual que viene en tu kit. Recuerda que en tu próxima boleta aparecerá el valor mensual de XXX."

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
18!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR