

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°01 - Cornerstone



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 10 AL 23 DE FEBRERO



SUSPENSIÓN TRANSITORIA



CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA



ACTIVIDAD

 **PROCEDIMIENTO TV** **DEVOLUCIÓN POR DEMANDA COLECTIVA CLIENTES VTR** **LEY DE VELOCIDAD MÍNIMA GARANTIZADA** **DESAFÍO TERMINADO**

SUSPENSIÓN TRANSITORIA



PROCEDIMIENTO

ALCANCE

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DEBES SABER

- Aplica para ejecutivos Sucursal, CC Voz y No Voz
- Aplica sólo para servicios fijos
- **La suspensión debe ser ingresada EXCLUSIVAMENTE por:**
 - **Call center voz y no voz**
 - Sucursales: Jefe, Ejecutivo Retenedor o Coordinador

- Esta atención en presencial se puede dar al Titular o un tercero con poder notarial.

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	DEBES SABER
---------	-----------------------	-------------

SUCURSAL	RETENCIÓN PRESENCIAL Y REMOTO- CALL CENTER VOZ Y NO VOZ
El valor de la suspensión es de \$2500 por la promoción	El costo de la suspensión es \$0 Debes realizar un ajuste por el monto del cargo de suspensión voluntaria.
La antigüedad del cliente es de 6 meses o más	La antigüedad del cliente es de 4 meses o más

- Para Call Center Voz y No Voz se valida la titularidad con el n° de serie del titular [AQUÍ](#)
- La suspensión se puede solicitar por: un periodo de 60 días cada 12 meses calendario o por periodos de 30 días, con un máximo de 2 veces por año y se realiza al plan completo no por servicios individuales, incluye descuentos de programaciones, renta de equipos por el periodo suspendido.
- Si cliente ya ocupó el máximo de 2 suspensiones por año o bien una suspensión de 60 días, debes indicar que el sistema no permite ingresar una nueva suspensión. Por ningún motivo debes derivar a este cliente con Botón Rojo.
 - Si un cliente solicita suspender temporalmente su plan móvil debes explicar que esta atención no se puede ingresar sistémicamente.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

Call center/ Sucursal

"Sr XXX, le informo que nuestro sistema no nos permite ingresar suspensiones de servicios

móviles; recuerde que si viaja fuera del país los precios se cobran por consumo y son adicionales al plan contratado”

- Sólo si el cliente manifiesta la intención de desconectar, debes aplicar el procedimiento de [Retención Móvil](#)

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	DEBES SABER
• La suspensión de los servicios puede ser inmediata o futura. • Si cliente solicita suspensión en fecha distinta a su DOM, se debe informar que su próxima boleta vendrá con cobros proporcionales de acuerdo a los días que estuvo sin servicio. • La reanudación de los servicios se debe ingresar después de que la suspensión se encuentre en estado “Finalizada”, de lo contrario, el botón “REANUDAR” no estará disponible. • La Reanudación es una solicitud que cuando se ingresa crea una actividad en estado abierta, se agenda y una vez cumplida la fecha el estado pasa a ser finalizada activando nuevamente los servicios del cliente. • Si cliente solicitó suspensión por 30 días y luego decide reanudar sus servicios con anticipación, ya ocupó el cupo de un periodo. • Motivos por los cuales el cliente puede suspender sus servicios: ◦ No uso del servicio (Ej. Periodo de vacaciones, remodelaciones en su domicilio, etc) ◦ Traslado (sólo en casos donde cliente aún no tiene definida la dirección de su nuevo domicilio) – 30 días como máximo para reanudar los servicios. • Si un cliente posee descuentos de retención, estos se seguirán consumiendo durante el periodo. Por ejemplo, si al cliente al momento de la suspensión le quedaban 2 meses de descuento por retención, al término del tiempo suspendido, solo le quedará 1 mes de descuento. • Luego del período de suspensión solicitado por el cliente, se reanudan los servicios suspendidos y la facturación, respetando las condiciones comerciales previas a la suspensión. • El fono quedará habilitado sólo para discar los números de Emergencia.		

- Se debe indicar al cliente que, al momento de reactivar los servicios, estos deben estar conectados a la electricidad para asegurar su correcto funcionamiento.
- Suspensión **NO** se debe ingresar como herramienta de retención.
- El procedimiento de "CONVIVENCIA DE ÓRDENES" indica la compatibilidad de este con otros requerimientos. Puedes revisar el procedimiento en la publicación [SUMAR - PAUSAR Y EDITAR PEDIDO \(CONVIVENCIA DE ÓRDENES\)](#).

INDAGA

1. Motivo por el cual solicita suspensión.
2. Período en que estarán suspendidos los servicios.
3. **En Fijo**, consultar en qué dirección se suspenderá el pack, pudiendo suspender en más de una dirección.

VERIFICAR PRECONDICIONES

1. Verificar que los datos como RUT, DIRECCIÓN, FONO, EMAIL estén correctos. En caso de no coincidir, deben ser actualizados. Puedes revisar el procedimiento [MODIFICACIÓN DE DATOS](#).
! IVR o Gestor de Filas arrojará los datos del cliente, mostrando la Vista 360. Si necesita buscar otro Rut, para conocer el procedimiento revisa la publicación [BUSQUEDA DE CLIENTE](#)
2. Verifica que el cliente no tenga deuda , puedes revisar la publicación [CÓMO REVISAR LA DEUDA](#)

3. Revisar en la sección de PEDIDOS si el cliente ha solicitado suspensión del servicio en los últimos 12 meses calendario.
4. Confirmar en PRODUCTOS INSTALADOS que los todos servicios estén activos, ante dudas te puedes apoyar en la publicación ESTADO DEL SERVICIO.

SUSPENSIÓN VOLUNTARIA INMEDIATA —

Para atender casos donde cliente solicita realizar la suspensión de sus servicios de forma inmediata (hoy).

1. En **PRODUCTOS INSTALADOS** de la vista 360°, selecciona la **PROMOCIÓN** que el cliente desea suspender (ya sea fijo o móvil), hacer clic sobre el botón engranaje y seleccionar la opción **SUSPENDER**

2. En la pestaña que se despliega, se debe pinchar el botón **CALENDARIO**.

- Seleccionar **“Ahora” y luego “Terminado”**

3. En **ACTIVIDADES completa:**

- Motivo : Suspensión Voluntaria
- Código de Cierre : Solicitud Ingresada
- Estado : Finalizada

4. Luego pinchar botón **GUARDAR**. Automáticamente se generará una nueva actividad llamada Generación de Orden, la cual quedará en estado finalizada.

5. **Call Center:** debe realizar un **ajuste por el cobro de \$2500** que se generó en forma automática al ingresar la solicitud.

- Para esto, en la cuenta de facturación, ingresa a la pestaña **USO SIN FACTURAR** e identifica el cobro de la suspensión de \$2500
- Genera un ajuste sobre el ítem **NO FACTURADO**.

6. Para confirmar suspensión, debemos **revisar en la vista 360° que el pedido esté completado** y los servicios se encuentren en estado **SUSPENDIDO**.

7. Para **agendar la reanudación**, se debe seleccionar la promoción en **PRODUCTOS INSTALADOS** de vista 360° y luego hacer clic en el botón **REANUDAR**

8. Pinchar el botón **CALENDARIO**, del campo **FECHA DE ENVIO**.

- Se debe seleccionar la **FECHA DE REANUDACIÓN** solicitada por el cliente (no debe superar el límite de días indicado en la política de atención) y luego hacer clic en "Terminado".

9. En **ACTIVIDADES** se ingresa:

- Motivo : Reanudar
- Código de Cierre : Solicitud de Ingresada
- Estado : Finalizada
- Luego pinchar botón **GUARDAR** . Automáticamente se generará una nueva actividad que quedará en estado ABIERTA hasta que se cumpla la fecha agendada, reanudando los servicios.

SUSPENSIÓN VOLUNTARIA FUTURA —

Si eres de call center, debes ingresar la suspensión pero transferir a la [**WEB DE ESCALAMIENTO**](#) para el ingreso de la reanudación

Para atender casos donde cliente solicita realizar la suspensión de sus servicios de forma programada (futura).

1. En **PRODUCTOS INSTALADOS** de la vista 360°, selecciona la **PROMOCIÓN** que el cliente desea suspender (ya sea fijo o móvil), hacer clic sobre el botón engranaje y seleccionar la opción **SUSPENDER**

2. En la pestaña que se despliega, se debe pinchar el botón **CALENDARIO**.

- Seleccionar **"Ahora"** y luego **"Terminado"**

3. En **ACTIVIDADES** completa:

- Motivo : Suspensión transitoria
- Código de Cierre : Solicitud Ingresada
- Estado : Finalizada

4. Luego pinchar botón **guardar**. Automáticamente se generará una nueva actividad llamada Generación de Orden, la cual quedará en **estado ABIERTA, hasta que se cumpla la fecha de**

suspensión agendada.

5. **Call Center:** debe realizar un **ajuste por el cobro de \$2500 que se generó en forma automática** al ingresar la solicitud.

- Para esto, en la cuenta de facturación, ingresa a la pestaña **USO SIN FACTURAR** e identifica el cobro de la suspensión de \$2500
- Genera un ajuste sobre el ítem **NO FACTURADO**.

Debes completar un formulario con los campos solicitados:

- Call Center clic [Aquí](#)
 - Fecha de la atención
 - Usuario Andes
 - RUT de cliente
 - N° de cuenta de cliente
 - Fecha de suspensión futura
 - Fecha de reanudación: la que indica el cliente



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA



POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Esta atención puede ser entregada a titular o usuario del servicio.
- El cambio de red HFC a Fibra (FTTH) puede realizarse:
 - Cuando el cliente lo solicita proactivamente
 - Por un inconveniente en sus servicios de Internet y/o TV y que derive en una reparación técnica, siempre y cuando el cliente cuente con servicios de internet instalados en su domicilio.

- Cliente tiene cargado SMA de cambio de red

- **IMPORTANTE**

Antes de ingresar u ofrecer el cambio de red, siempre debes validar en Productos Instalados que la promoción tenga el botón de Cambio de Tecnología en verde para poder ingresar el cambio.

ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN

Si es por Actualización de Promoción, el botón de **“Cambio de Tecnología”** debe estar **habilitado en Andes para poder realizar el Cambio de Plan + Cambio de Tecnología**, esto como manera de discernir cuando el cliente es migrable.

EJEMPLO Cambio de Promoción CON Botón Habilitado de Cambio de Tecnología.

Productos Instalados					
Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh Cambio de tecnología					
Estado▲▼	Cuenta de facturación	Producto	Marca	Rol de promoción	Categoría detallada
▶ Activo	213286316634	Banda Ancha	VTR	○	Producto Customizable
○ Activo	213286316634	Equipo	VTR	○	Otros Fijos
○ Activo	213286316634	Mega 500 Residencial 0324	VTR	⊞	Promociones Fijo
▶ Activo	213286316634	Anulacion 0724	VTR		Agrupador Catalogo

BENEFICIOS

- Cuéntale al cliente las ventajas de que la Fibra ya esté en su domicilio y con esto la posibilidad de renovar sus servicios con equipos de última generación sin costo para él y de esta forma, resolver los inconvenientes que podría haber presentado en el último tiempo.
- Apóyate con el siguiente cuadro y script para destacar los beneficios del cambio.
 - **Script para ofrecer y/o informar el cambio a fibra óptica:**
 - *Sr(a) permítame contarle sobre una excelente oportunidad para disfrutar de la tecnología más avanzada en conectividad que es la fibra óptica y que además permitirá mejorar su experiencia con nuestros servicios. ¡Esta tecnología ya está disponible en su domicilio y puede hacer el*

cambio sin ningún costo adicional para usted! Con la fibra óptica, usted podrá disfrutar de (informa según servicio contratado):

SERVICIO	VENTAJA	CARACTERÍSTICAS	SCRIPT
INTERNET	Velocidad simétrica	Velocidades desde 500 Mbps (de subida y bajada) Consulta otras velocidades en el plan comercial	Experiencia de navegación más rápida y estable gracias a nuestras velocidades simétricas; esto significa que podrá subir y bajar archivos con la misma rapidez, disfrutar de video llamadas sin interrupciones y tener una conexión más segura y confiable en todo momento.
	Wifi Mesh	Acceso a internet con tecnología de última generación.	Además, con nuestra tecnología WiFi Mesh, cada rincón de su hogar estará cubierto con una señal potente y estable, eliminando las zonas muertas de conexión.
		Gestión de bandas y optimización de canales.	
TELEVISIÓN	VTR+	Más de 13 mil títulos del mejor contenido en series y películas.	Con la fibra óptica, también podrá acceder a nuestro servicio de televisión D-box Smart, que le ofrece una experiencia de entretenimiento mejorada. o Acceda a aplicaciones como Netflix, YouTube y Disney+ directamente desde su televisor. o Encuentre el contenido que busca rápidamente con la búsqueda por voz. o Grabe sus programas favoritos en la nube y disfrute de recomendaciones personalizadas.
	Replay TV	Se puede “reiniciar” la programación para volver a ver el contenido.	
	VTR Play	APP para disfrutar contenido desde tus dispositivos favoritos.	

DEBES SABER

- El cambio de tecnología se debe realizar en la **cuenta de SERVICIO**
- Siempre que realices el cambio de tecnología por una revisión de inconvenientes técnicos con el servicio, debes igualmente **dejar el comentario del inconveniente** que presenta el servicio del cliente.
- El cambio de tecnología **NO** tiene costo para el cliente
- La promoción debe **contener servicio de internet** para poder ingresar el cambio de tecnología.
- El cambio de tecnología **no es compatible con cambios de plan**
- 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 pública, 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.
- **Los cambios de tecnología NO se pueden reversar.**
- Andes **no permitirá avanzar** cuando se despliegue mensaje de error al presionar el botón de Cambio tecnología para los siguientes casos:
 - **Cliente con dos o más líneas telefónicas**
 - "No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción existe más de una línea telefónica asociada"

Ejemplos de mensajes

**SOLO CABLE/ CABLE
FONO:**

**MÁS DE UNA
PROMOCIÓN**

SERVICIOS B2B

**SERVICIOS
CORNERSTONE**

Solo Cable/ Cable Fono: red de fibra óptica requiere servicio de internet.



**SOLO CABLE/ CABLE
FONO:**

**MÁS DE UNA
PROMOCIÓN**

SERVICIOS B2B

**SERVICIOS
CORNERSTONE**

Cliente con más de una promoción en una cuenta de servicio:

siebelqa.vtr.cl:2080 dice

CVTR0003 - No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que hay mas de una promoción asociada a la cuenta.
(SBL-BPR-00131)

Aceptar

SOLO CABLE/ CABLE
FONO:

MÁS DE UNA
PROMOCIÓN

SERVICIOS B2B

SERVICIOS
CORNERSTONE

Servicios B2B

77445310-5-S-001

a BEC:

Rut: 77445310-5 Dirección: EL VALLE 107 Teléfono principal: 226984423 Res

Nombre: COMERCIAL LAZO Comuna: PUCHUNCAVI En cobranza: ☐

Apellido paterno: CARLOS ERNESTO Correo electrónico: uat3promotecio Falta motivo: ☐

Apellido materno: LAZO CONCHA Edad: Retirados: ☐

Segmento valor: BAJO Nacionalidad: Cuenta Migrada: ☒

Tipo de documento: Cédula Estado email: Pendiente Validación Tipo: **Empresarial** Casa: **Servicio**

Profesión: Región: V VALPARAISO Subtipo: Subclase: Fijo

Marca: VTR Código postal:

Productos Instalados

Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh

Cambio de tecnología

Marca	Producto	Dirección de Servicio	Cuenta de facturación	Estado
VTR	Triple Pack Negocios Stock	EL VALLE 107	2447001	Activo
VTR	Descuento Multi Servicio	EL VALLE 107	2447001	Activo
VTR	Telefonía Fija	EL VALLE 107	2447001	Activo
VTR	Televisión	EL VALLE 107	2447001	Activo
VTR	Banda Ancha	EL VALLE 107	2447001	Activo

SOLO CABLE/ CABLE FONO:	MÁS DE UNA PROMOCIÓN	SERVICIOS B2B	SERVICIOS CORNERSTONE
Servicios cornerstone siebelqa.vtr.cl:2080 dice CVTR0004 - No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción hay equipos Cornestone (VP o MVP).(SBL-BPR-00131) Aceptar			

Si se presenta alguno de estos casos, debes ingresar reparación técnica indicada en el Procedimiento de Inconvenientes internet o televisión o ingresar pedido de modificación de instalación según corresponda.

Se debe agregar que **frente a errores al momento de realizar la Migración**, se debe generar ticket MDA en todos los casos excepto Error 14 (TSQ). Adicional, debe ser registrado en la web de errores de Migra http://172.17.102.170/error_migraciones.

Tipos de errores

- **Error al Pinchar el Botón:** Es cuando el cliente tiene el botón de Cambio de Tecnología habilitado, pero al pincharlo inmediatamente aparece un mensaje de error en Andes, por lo que no se alcanza a crear la Modificación (Pedido de Migra).
- **Error TSQ:** Son aquellos que aparecen con Error al momento de pinchar para validar TSQ. Estos pueden tener diferentes "Contextos".
- **Error 14:** Es un error TSQ, pero es el único que NO requiere Ticket MDA, este sólo debe ser ingresado en la Web de Migraciones.
- **Error al momento de enviar:** Este error se arroja cuando ya está creado el pedido de modificación (Pedido Migra), ya validamos TSQ está aprobado, pero cuando pinchamos en enviar sale algún error.

Sólo si cliente consulta, informar —

- **Dbox PRO no es compatible con FTTH,** si cliente tiene este dispositivo se debe informar que cambiará a Dbox Smart y que perderá las grabaciones (en el caso de que tenga).
- **Existen SVA asociados al servicio de telefonía fija que no son compatibles con la red FTTH.** Para los casos donde cliente tenga contratado uno de estos SVA se debe informar que con el cambio de tecnología se eliminarán.
 - Desvío de Llamados
 - Trial desvío de Llamados
 - Pack mira quien llama
 - Trial pack mira quien llama
 - Pack Visor de Llamados
 - Trial pack visor de Llamados

VERIFICAR PRECONDICIONES

PASO 1

PASO 2

PASO 3

1. Confirma que el estado de los servicios 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

PASO 1

PASO 2

PASO 3

2. Valida que en Productos instalados, el **botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA esté en verde, esto indica que el **cambio de HFC a FTTH (Fibra óptica)** sí se puede realizar.**

De lo contrario, si el cambio de tecnología fue sugerido en la revisión de inconvenientes en servicio, debes ingresar la reparación respectiva. Para el ingreso de la solicitud de servicio con reparación técnico, apóyate en la publicación [REPARACIONES TÉCNICAS](#)



PASO 1

PASO 2

PASO 3

3. Si el cliente **solicitó el cambio de tecnología y no tiene factibilidad**, debes informar que por el momento no esta disponible, pero que constantemente estamos ampliando nuestra red. Apóyate del siguiente script:

"Sr(a) XXX, le informo que por el momento no cuenta con factibilidad para optar a fibra óptica, pero le dejo la tranquilidad que constantemente estamos ampliando nuestra red, por lo que prontamente podrá acceder a estos servicios."

GESTIÓN: SI ES POR SOLICITUD DEL CLIENTE, INCONVENIENTE TÉCNICO O CAMPAÑA SMA

PASO 1, 2 y 3

1. Ingresa a la **cuenta de Servicio** de la dirección.
2. Haz clic en el botón **Cambio tecnología**
3. Validar que en la pestaña **"Detalles"** estén todos los servicios contratados por el cliente.

Productos Instalados

Modificar

Desconectar

Reanudar

Actualizar promoción

Reset / Refresh

Cambio de tecnología

Producto▲▼

Descripción del P

Marca

Categoría detallar

Nivel de empaque

Identificación

▶ Television	VTR	Producto Custo...		
○ Equipo	Caja MTA / CM VTR	Otros Fijos		
○ Descuento Multi Servicio	Descuento Multi... VTR	Descuentos Mul...		
Doble Pack Plus 0322hd	Doble Pack Plus VTR	Promociones Fijo 2 Play		
▶ Banda Ancha	VTR	Producto Custo...		DCA
○ Oferta Finix Nacional	Oferta Finix Nac... VTR	Agrupador Catal...		

5. Validar que en la pestaña **"Detalles"** estén todos los servicios contratados por el cliente.

PASO 6

6. Presionar sobre **botón de TSQ**, (este puede tardar hasta un minuto aproximadamente)

IMPORTANTE: Si aparece error de TSQ que no permita continuar con el pedido revisa la publicación [DICCIONARIO ALERTAS ANDES](#) para saber qué debes hacer y luego ingresar la reparación técnica o ingresar el pedidode modificación de instalación según corresponda.

Andes

Acciones: Archivos, Edición, Ver, Desplazarse, Consulta, Herramientas, Ayuda

Cuenta: 12190428-1 | Perfil: 12190428-1 | Perfil

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

Lista

1-6904645694

Revisar, Verificar, Enviar, TSQ, Cancelar pedido, Generar documento

Nº de Pedido: 1-6904645694

Tratamiento de Venta: MVB

Motivo de Envío: Venta Presencial

Tipo Portador: No Portador - Venta M

Tipo de Pedido: Pedido de ventas

Etapa: Confirmación

Ingresador: BALACDC

Canal de Ventas: Sucursal

Concedido: BALACDC

Comentarios:

Nombre de Cliente: 1-6904645694

Cuenta de Cliente: 1-6904645694

Nº de Serie OI:

Estado Nº de Serie OI:

Subtipo Cuenta:

Cuenta de Servicio: 1-6904645694

Dirección de Servicio: 1-6904645694

Cuenta de Facturación: 1-6904645694

email: 1-6904645694

Deuda no vinculante:

Motivo Descartación:

Expiración Aprobada:

Motivo de cambio:

Estado: Pendiente

Fecha de creación: 06/05/2018 11:53:36

Fecha de modificación: 06/05/2018 11:53:36

Deuda nueva:

Motivo:

Vigencia de cobro:

Estado de Trámite:

Contenido de Estado:

Clasificación Pto: 1-6904645694

Clasificación Motivo: 1-6904645694

Saldo Límite Cobro Pto: 1-6904645694

Saldo Límite Cobro Motivo: 1-6904645694

Deuda Pto: 1-6904645694

Deuda Motivo: 1-6904645694

Pago Up Front: 1-6904645694

Pago Up Front recibido: 1-6904645694

Pago Up Front Promesa Boleto: 1-6904645694

Generar Boleto Póliza Online: 1-6904645694

PASO 7 y 8

7. Una vez aprobado el TSQ, debes GENERAR DOCUMENTO.

8. Presionar el botón “ENVIAR”

IMPORTANTE: NO se debe presionar botón “Verificar”

1-451711656

Revisar, Verificar, Enviar, TSQ, Cancelar pedido, Generar documento

PASO 9

9. Una vez enviado el pedido, automáticamente agendará a **la fecha más próxima**.

Urgencia 1-3543222 Actividad de campo

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Pedidos

Lista de actividades

Más información Seguimiento Materiales Requeridos Trazabilidad Interacción **Agendamiento**

Confirmar Agendamiento

Detalles de programación

Tiempo de trabajo: 60 Fecha Agendamiento: 13/12/2016 11:00

Inicio más temprano: 13/12/2016 11:00 Hora Desde: 13:00:00

Inicio más tarde: 20/12/2016 00:00 Hora Hasta: 16:00:00

Ubicación del servicio de cuenta

Dirección de la cuenta: TERESA VIAL 1114 DEPTO 401

Ciudad: SANTIAGO Código postal: 8320000

Región: A.Z. Fecha certificada: 21/12/1999 21:00:00

Consulta Capacidad

1 - 10 de más de 10+

Fecha Agend.	hora Desde	hora Hasta
14/12/2015	10:00:00	13:00:00
14/12/2015	13:00:00	16:00:00
14/12/2015	16:00:00	19:00:00
14/12/2015	19:00:00	21:00:00
15/12/2015	10:00:00	13:00:00
15/12/2015	13:00:00	16:00:00
15/12/2015	16:00:00	19:00:00
15/12/2015	19:00:00	21:00:00
16/12/2015	10:00:00	13:00:00
16/12/2015	13:00:00	16:00:00

Aceptar Cancelar

PASO 10

10. En sección **"ACTIVIDADES"**, pestaña "Agendamiento" agregar en Notas según corresponda:

- **Campaña Proactiva:** Clientes Marcados en SMA
- **Cliente que necesita reparación:** Indicar el tipo de reparación y de solicitud de servicio
- **Cambio de tecnología a solicitud de cliente:** Indicar que cliente solicitó Cambio a Fibra

Más información Seguimiento Materiales Requeridos Trazabilidad Interacción **Agendamiento** Pasos Finalización

Detalles de programación

Tiempo de trabajo: 90 Fecha Agendamiento: 20/08/2023 15:00

Inicio más temprano: 20/08/2023 05:00:00 Hora Desde: 10:00:00

Inicio más tarde: 19/10/2023 00:00:00 Hora Hasta: 18:00:00

Ubicación del servicio de cuenta

Dirección de la cuenta: PRU MAS DE MAR (CINCELA 415)

Ciudad: SANTIAGO Código postal: 8320000

Región: A.Z. Fecha certificada: 01/01/2000 00:00:00

Datos de Trabajo

RUT Técnico: 20205

Nombre Técnico: RMA CLIENTE

Zona: ZONA METROPOLITANA

Zona flag: N

Notas

10/08/2023 15:00:00

INFORMA

Sólo si cliente consulta, indicar que la visita podría tardar entre 1 a 3 horas

"Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs.

Le recordamos que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos.

REGISTRA

Atención técnica > Config/Activaciones/Desact > Cambio/Config./Capacitación Incluir en la observación: @FIBRA2024

Registrar en la atención:

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

GESTIÓN: SI ES POR ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN

PASO 1

PASO 2

PASO 3, 4 Y 5

Antes de ofertar Fibra Óptica por una actualización de promoción debes verificar si la dirección tiene disponibles productos de fibra, para ello sigue los siguientes pasos:

1. En el perfil del cliente en Andes, en la pestaña de **Productos Instalados**, selecciona el producto y revisa si se encuentra **en verde el botón Actualizar Promoción** tal como se ve en la imagen a continuación.



PASO 1

PASO 2

PASO 3, 4 Y 5

2. Presiona el botón **Actualizar Promoción** para visualizar los productos disponibles para esa dirección, dentro de los cuales se podrán encontrar productos de Fibra Óptica como los que se ven en la imagen adjunta.

Actualizaciones de promociones



2 - 11 de más de 11+

Nombre de la promoción	Penalización	Plan de prorrateo	In
Mega 600 Residencial 0324F	\$0		AI
3P 800 Megas mas Stream TV Premium Funcionarios 0324F	\$0		AI
3P 500 Megas mas Stream TV Premium Funcionarios 0324F	\$0		AI
2P 800 Megas mas Fono 0324F	\$0		AI
3P 940 Megas mas Stream TV Premium 0324F	\$0		AI
Stream TV Premium 0324hd	\$0		AI
Telefonia Plan Solidario 0620	\$0		AI
Mega 500 Residencial 0324F	\$0		AI
Mega 800 Residencial 0324F	\$0		AI
Mega 500 Residencial Sport 0125	\$0		AI

PASO 1

PASO 2

PASO 3, 4 Y 5

3. Si aparecen productos de Fibra, continua la actualización tal como se describe en la publicación [Actualización de Promoción Fijo](#).

4. Si NO aparecen productos de Fibra, quiere decir que la dirección solo es factible para productos HFC, ofrece según la oferta disponible y si el cliente acepta realiza la actualización según la publicación [Actualización de Promoción Fijo](#).

5. En caso que el cliente **desea eliminar un servicio principal**, transfiere a retención según la publicación [Protocolo de Transferencia y Escalamiento a Supervisor](#).



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 3 de 7

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Si un cliente solicita suspender temporalmente su plan móvil debes explicar que esta atención no se puede ingresar sistémicamente. Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

PROCEDIMIENTO TV



CONTEXTO

- Llamamos **REITERADOS** a los clientes que nos contactan por el mismo motivo una o más veces en un período de tiempo de 7 días.
- La forma de revisar si un cliente nos ha contactado anteriormente, es revisar la sección **Actividades y Solicitudes de servicio**. En actividades podrás encontrar registro de llamadas asociadas a inconvenientes televisión. En solicitudes de servicio se encontrarán actividades relacionadas a TV.

UN CONTACTO EN LOS ÚLTIMOS 7 DÍAS

**VISITA TÉCNICA
ESCALADA A
REDES**

**LLAMADA
ANTERIOR**

**LLAMADA
ANTERIOR CON
CASO ESCALADO**

**VISITA TÉCNICA
AÚN EN CURSO**

**INCU
DE VI**

- Confirma que la actividad fue derivada a redes. Puedes apoyarte en la publicación [REVISAR ORDEN DERIVADA A REDES](#)
- Se debe entregar información en botón “Dificultad de servicio detectada” de BEC bajo la FEN tipificada como “Escalado a redes”

The screenshot shows the BEC ANDES system interface. At the top, there's a header 'BEC ANDES'. Below it, a section 'Datos del cliente' displays customer information in a grid:

15663467-0	RUT: 15663467-0	Nombre: ROBERTO RAHREZ TAPIA	ID Cliente: 1-3P81-38
SALESANOS 1400 DEPTO 186	GTE: 18419749	Dirección: SALESANOS 1400 DEPTO 186	Comuna: SAN MIGUEL - SPGA
	NODO: 011 - 001	E-mail: ROBERTO.RAHREZTAPIA@VTR.CL	Teléfono: 973685767

Below the customer data, there's a 'Masivos' window with a table of service issues:

ID_FEN	PROBLEMA	FECHA_PROBLEMA	FECHA_POSIBLE_SOLUCION	SUBSISTEMA	SERVICIO
263	ESCALADO-RED (BMSL 011 001) Mejora de niveles	09/10/2022 01:48:34	20/10/2022 08:00:00		

Below the table, there's a message: 'No hay SIX asociado a este cuadrante'. At the bottom right of the 'Masivos' window is a 'Cerrar' button.

VISITA TÉCNICA ESCALADA A REDES	LLAMADA ANTERIOR	LLAMADA ANTERIOR CON CASO ESCALADO	VISITA TÉCNICA AÚN EN CURSO	INCU DE VI
<u>LLAMADA ANTERIOR CON VISITA TÉCNICA EN TERRENO / LLAMADA ANTERIOR CON SOLUCIÓN EN LÍNEA</u> Aplica Procedimiento TV completo para encontrar solución remota o en terreno				

VISITA TÉCNICA ESCALADA A REDES	LLAMADA ANTERIOR	LLAMADA ANTERIOR CON CASO ESCALADO	VISITA TÉCNICA AÚN EN CURSO	INCU DE VI
---------------------------------------	---------------------	--	--------------------------------	---------------

Indaga con el cliente el motivo del inconveniente y opera según la siguiente tabla:

a) TV Lineal con retorno

Inconveniente presentado	Solución
-----------------------------	----------

Subtítulos congelados	Valida si en PRODUCTOS INSTALADOS aparece el botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA en VERDE. Si es así, realiza un cambio de tecnología, revisando la publicación Cambio de Tecnología a Fibra Óptica. Si no tiene el botón habilitado, ingresa una reparación técnica	Ingresar Solicitud de reparación Subárea señal deficiente
Audio intermitente		Ingresar Solicitud de reparación Subárea señal deficiente
Subtítulos no se ven		Ingresar Solicitud de reparación Subárea señal deficiente
Imagen congelada		Ingresar Solicitud de reparación Subárea señal deficiente
Algunos canales con señal intermitente		Revisa si existe falla masiva. Si es así informa según este procedimiento, de lo contrario ingresa reparación Subárea señal deficiente

b) TV Lineal sin retorno

Inconveniente presentado	Solución	
Dbox no enciende	Valida si en PRODUCTOS INSTALADOS aparece el botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA en VERDE. Si es así, realiza un cambio de tecnología, revisando la publicación Cambio de Tecnología a Fibra Óptica. Si no tiene el botón habilitado, ingresa una reparación técnica	Ingresar Solicitud de reparación Subárea Dbox no enciende
Subtítulos no están visibles		Ingresar Solicitud de reparación Subárea señal deficiente
Algunos canales con señal intermitente	Revisa si existe falla masiva. Si es así informa según este	ingresa Solicitud de reparación Subárea señal deficiente

	procedimiento, de lo contrario Valida si en PRODUCTOS INSTALADOS aparece el botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA en VERDE. Si es así, realiza un cambio de tecnología, revisando la publicación Cambio de Tecnología a Fibra Óptica. Si no tiene el botón habilitado, ingresa una reparación técnica	
Subtítulos congelados	Informar que la falla es de origen	

c) TV Lineal- VOD

Inconveniente presentado	Solución	
Errores UI 10000 / 10001	Valida si en PRODUCTOS INSTALADOS aparece el botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA en VERDE. Si es así, realiza un cambio de tecnología, revisando la publicación Cambio de Tecnología a Fibra Óptica. Si no tiene el botón habilitado, ingresa una reparación técnica	Ingresar Solicitud de reparación Subárea señal deficiente

d) TV Lineal- Replay TV

Inconveniente presentado		Solución
--------------------------	--	----------

Pantalla en negro	Revisa si existe falla masiva. Si es así informa según este procedimiento, de lo contrario Valida si en PRODUCTOS INSTALADOS aparece el botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA en VERDE. Si es así, realiza un cambio de tecnología, revisando la publicación Cambio de Tecnología a Fibra Óptica. Si no tiene el botón habilitado, ingresa una reparación técnica	ingresa Solicitud de reparación Subárea Sin señal
Errores 014 / 400	Valida si en PRODUCTOS INSTALADOS aparece el botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA en VERDE. Si es así, realiza un cambio de tecnología, revisando la publicación Cambio de Tecnología a Fibra Óptica. Si no tiene el botón habilitado, ingresa una reparación técnica	Ingresar Solicitud de reparación Subárea señal deficiente
Error 453	Revisa si existe falla masiva. Si es así informa según este procedimiento, de lo contrario Valida si en PRODUCTOS INSTALADOS aparece el botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA en VERDE. Si es así, realiza un cambio de tecnología, revisando la	ingresa Ingresar Solicitud de reparación Subárea señal deficiente

publicación [Cambio de Tecnología a Fibra Óptica.](#)
Si no tiene el botón habilitado, ingresa una [reparación técnica](#)

e) TV Análoga

Inconveniente presentado	Solución
Pixeleo	Revisa si existe falla masiva. Si es así informa el horario de solución, de lo contrario informar que es una condición de origen
Imagen "Congelada"	Revisa si existe falla masiva. Si es así informa el horario de solución, de lo contrario volver a ingresar Prefen a través de web escalamiento, verificando que el cliente tenga la falla en el momento y esté en su domicilio
Sin señal / Pantalla en negro (sólo 1 canal)	Revisa si existe falla masiva. Si es así informa según este procedimiento, de lo contrario volver a levantar Prefen a través de web de escalamiento (verificando que el cliente tenga la falla en el momento y esté en su domicilio)
Subtítulos no se ven	Revisa si existe falla masiva. Si es así informa según este procedimiento, de lo contrario informa que es una falla de origen

VISITA TÉCNICA
ESCALADA A
REDES

LLAMADA
ANTERIOR

LLAMADA
ANTERIOR CON
CASO ESCALADO

VISITA TÉCNICA
AÚN EN CURSO

INCU
DE VI

Entrega agendamiento y de ser solicitado por el cliente, se reagenda

VISITA TÉCNICA ESCALADA A REDES	LLAMADA ANTERIOR	LLAMADA ANTERIOR CON CASO ESCALADO	VISITA TÉCNICA AÚN EN CURSO	INCU DE VI
Reagendar. Guíate por la publicación REPARACIONES TÉCNICAS				

VISITA TÉCNICA ESCALADA A REDES	LLAMADA ANTERIOR	LLAMADA ANTERIOR CON CASO ESCALADO	VISITA TÉCNICA AÚN EN CURSO	INCU DE VI
Se reingresa misma solicitud de reparación que había ingresada previamente y con la misma información dejada por el ejecutivo anterior (Independiente del motivo de anulación, se entiende que el servicio del cliente sigue con inconvenientes) Agendar de acuerdo con lo coordinado con el cliente en línea informando la siguiente consideración: • Red HFC: duración de hasta una hora y media • Red FTTH: hasta 3 horas <i>"Sr XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta XX horas".</i> <i>Le recordamos que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos.</i> <i>Le informo también que puedes revisar tu agendamiento en la Sucursal Virtual de vtr.com iniciando sesión con sus datos"</i>				

MÁS DE UN CONTACTO EN LOS ÚLTIMOS 7 DÍAS

Sin mediar revisión, debes ingresar la solicitud de reparación Subárea Sin señal para asegurar el funcionamiento certificado del servicio



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DEVOLUCIÓN POR DEMANDA COLECTIVA CLIENTES VTR



CONTEXTO

- Informamos que tenemos cerca de 6000 clientes que al ir a retirar su vale vista en el banco, se les indica que dicho vale vista no existe. Confirma [AQUÍ](#), si el rut del cliente se encuentra entre los afectados

- Para resolver este inconveniente, indica al cliente que a contar del XXX su vale vista estará disponible. Puedes apoyarte en el siguiente script:
"Verificado en el sistema, le confirmo que su Vale Vista está disponible a contar del lunes 30 de Diciembre y podrá ser retirado en cualquier sucursal del banco Scotiabank, en los horarios y días de atención del banco"
- Informamos que desde el día 17 de diciembre se les notificará mediante correo electrónico a aquellos clientes que se le hará devolución por la Demanda Colectiva mediante Vale Vista a su nombre el cual estará disponible desde el día 27 de diciembre 2024 en Banco Scotiabank.

NOTIFICACIÓN

- A todos los clientes que se les realizará la devolución de esta forma serán notificados mediante el siguiente correo:



Estimado %%Nombre%%

Te informamos que, a partir del 27 de diciembre de 2024, podrás retirar en cualquier sucursal del Banco Scotiabank, un Vale Vista a tu nombre, por un monto total de %%MONTO%%. Este documento corresponde al pago de la compensación producto del acuerdo que realizamos junto a SERNAC y diversas asociaciones de consumidores.

Este Vale Vista lo puedes retirar presentando tu cédula de identidad, en cualquiera de las sucursales del Banco Scotiabank a lo largo del país, en horario de atención bancario.

Encuentra tu sucursal más cercana aquí.

SUCURSALES Scotiabank.

Atentamente,
Equipo VTR

vtr.com



Es importante destacar que el monto de devolución viene detallado en el correo que recibirá el cliente. Puedes revisar en la [siguiente base](#) si el Rut del cliente está afecto a la devolución mediante vale vista.

REGISTRA

Frente a consultas de clientes por este motivo deja el siguiente registro:

- Gestión Interna -> Seguimiento -> Seguimiento de Caso
- En la observación registra: #SERNAC

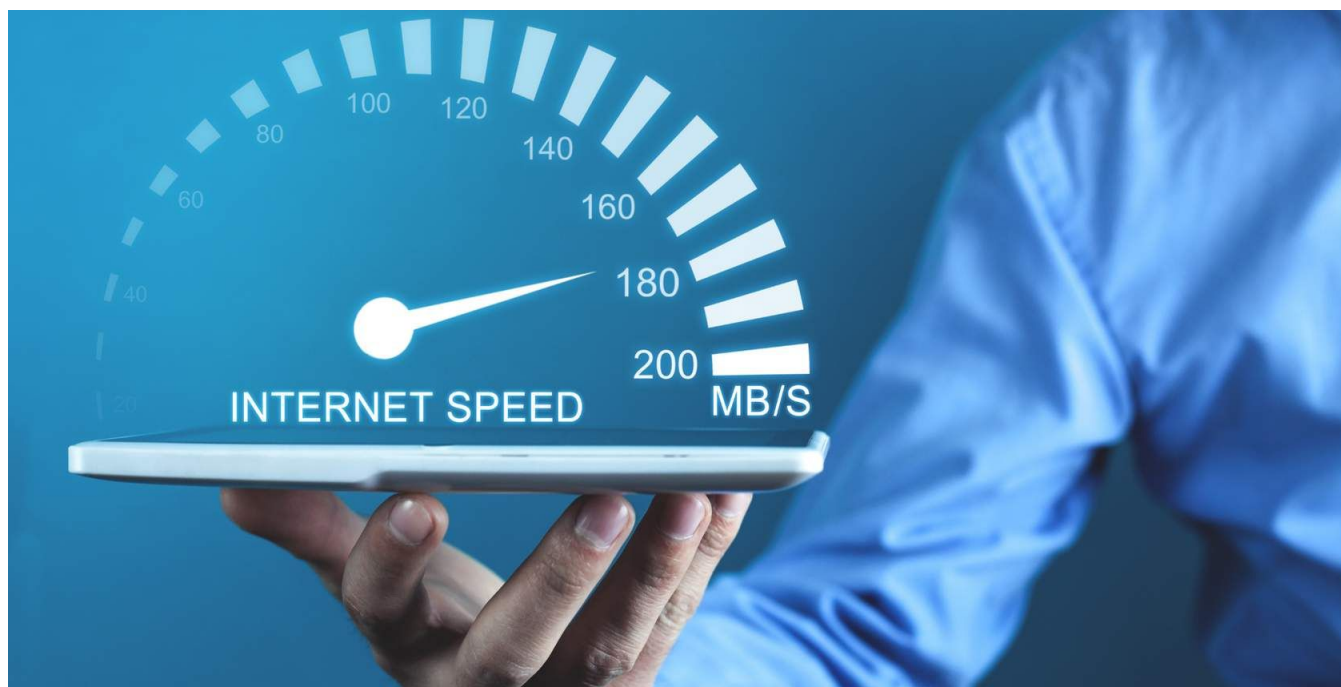


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



Para continuar debes revisar todos los contenidos.

LEY DE VELOCIDAD MÍNIMA GARANTIZADA



DEBES SABER:

IMPORTANTE

- Esta ley solo aplica para clientes con servicios de internet Hogar.

- Los nombres de los planes del cliente cambiarán, puedes confirmar cada uno de ellos revisando el PLAN COMERCIAL.

- Si el cliente solicita realizar un reclamo, lo debes realizar desde la solicitud de servicio LEY DE VELOCIDAD MÍNIMA, si tienes dudas de cómo hacerlo puedes revisar [Ingreso de Reclamo.](#)

- Para poder realizar la medición de velocidad se debe hacer desde la aplicación definida por la Subtel que se puede descargar desde <https://vmgchile.cl/>.

- Si el cliente realiza la medición a través de otra aplicación, distinta a la determinada por la subtel, no corresponde realizar la gestión por Ley de velocidad mínima.

- La medición se debe realizar solo computadoras, no se pueden realizar desde celulares.

- La medición actualmente se realiza a través de una conexión por cable, por lo que mediciones desde un computador conectado a WIFI no aplican.

- Se pueden realizar 2 tipos de mediciones:

-Instantánea: Aquella que registra la velocidad del usuario en un instante determinado.

-Promedio: Está compuesta por una serie de mediciones instantáneas que permiten que el sistema calcule las velocidades promedio representativas. Suelen durar alrededor de 40 minutos.

-En el caso de las mediciones de velocidad promedio, las mediciones programadas pueden ocasionar un uso intensivo temporal del ancho de banda del usuario.

- Solo se realizarán las compensaciones correspondientes a los clientes que compartan el resultado de una medición promedio, ya que las mediciones instantáneas no son determinantes.

- A la hora de solicitar enviar el informe al correo **infoivm@e.vtr.cl** al cliente, debes indicar que en el asunto ponga su Rut y dentro del cuerpo del mensaje su nombre completo, apellido y adjuntar el informe de medición.
- Las mediciones tardan demasiado en realizarse por lo que debes invitar al cliente a volver a contactarse una vez que tenga el resultado de la medición si así sea el caso.



GESTIÓN:

PRIMERA LÍNEA

Si el cliente indica que ha realizado la medición y esta no cumple con velocidad mínima garantizada debes realizar lo siguiente:

1. Confirma con el cliente si para realizar la medición lo hizo a través de la **aplicación descargada desde la página** <https://vmgchile.cl/>.

a. Si la medición se realizó con otra aplicación distinta, debes indicar que tiene que hacerlo desde la aplicación que entregó la Subtel para estos casos. Indicar que dentro de la aplicación debe seleccionar el tipo de medición PROMEDIO y volver a contactarse nuevamente con nosotros cuando tenga el resultado si esté no cumple con la velocidad mínima garantizada.

b. Si efectivamente realizó la medición a través de la aplicación entregada por la Subtel, continua con el paso a paso.

2. Consulta si la medición fue inmediata o promedio.

a. Si fue una medición inmediata, debes informar que esta medición no entrega un resultado verdadero y la ley no tiene en cuenta esta medición para realizar las compensaciones correspondientes, por lo que debe realizar la medición Promedio, una vez que tenga el resultado se debe a volver a poner en contacto con nosotros nuevamente.

b. Si el cliente realizó una medición promedio, debes continuar con el paso a paso.

3. Confirma con el cliente la dirección en la que realizó la medición.

4. Indicar que debe enviar el formulario de la medición al correo **infolvm@e.vtr.cl**.

a. En el asunto el cliente debe dejar su Rut y en el cuerpo del mensaje su nombre completa, apellido y el formulario adjunto. Recuerda que el informe debe ser enviado dentro de las 24 hrs después de haber realizado la medición, si no debe volver a medir su velocidad y enviar nuevamente el correo dentro del tiempo indicado.

5. Revisa si el cliente se encuentra dentro de una falla masiva.

a. si esto es así informa que no es posible realizar una visita técnica ya que se está trabajando para entregar una pronta solución y que su solicitud ya fue ingresada para que se contacte un especialista dentro de los próximos 5 días hábiles.

b. Si el cliente no está dentro de una falla masiva, continua con el paso a paso normal 6. Revisa el tipo de red del cliente si es FTTH o HFC.

a. FTTH: debes ingresar la siguiente visita técnica:

- Tipo: Internet
- Área: Orden de retención técnica
- Sub Área: Sin conectividad
- Obs: @subtelLVM

b. HFC: revisa si tiene factibilidad técnica para ofrecer el cambio de red a fibra.

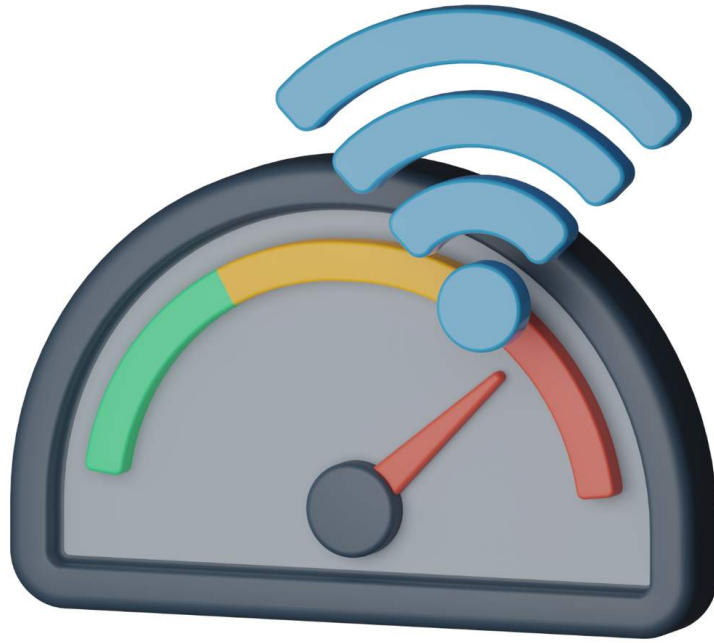
• Si no tiene factibilidad o no acepta el cambio de tecnología debes ingresar la siguiente visita técnica:

- Tipo: Internet
- Área: Orden de retención técnica
- Sub Área: Sin conectividad
- Obs: @subtelLVM

• Si tiene factibilidad y acepta el cambio de tecnología debes ingresarlo, puedes apoyarte con la publicación [**Cambio de Tecnología a Fibra Óptica**](#)

7. Informa al cliente que un ejecutivo se contactará con él para revisar su caso dentro de los próximos 5 días hábiles.

Es importante que durante este periodo mientras se envía una respuesta, el cliente no debe volver a enviar mediciones ya que el caso está asociado a la medición por la que se contactó.



Para conocer la instalación de la aplicación para realizar la medición, cómo realizar la medición y preguntas frecuentes revisa [aquí](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO





DESAFÍO N.º 01 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 01!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR