



PYME FIJO CLAROVTR – DESAFÍO FEBRERO

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

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

DESDE EL 04 AL 22 DE FEBRERO 2026

SERVICIOS FIJOS CLAROVTR

≡ ANDES -ELIMINACIÓN DE CANALES TV VTR FIJO

≡ ANDES -MIGRACIÓN PROACTIVA FIBRA OPTICA

≡ DESAFÍO TERMINADO

ANDES – ELIMINACIÓN DE CANALES TV VTR FIJO



CONSIDERACIONES IMPORTANTES

A partir de hoy, los clientes comenzarán a recibir un correo informativo donde se les comunicará que, a contar del 1 de marzo de 2026, y como parte de un proceso de actualización de nuestra parrilla de TV, los siguientes canales serán eliminados de los planes de televisión:

- Mega Ficción
- Mega 2

- Fox News
- Edye

Este cambio permitirá incorporar próximamente **nuevos canales**, con una oferta de contenidos renovada y alineada a las preferencias de nuestros clientes.

**PLANES DE TV DE
VTR DONDE SE
ELIMINARÁN LOS
CANALES SON**

**APÓYATE DEL
SIGUIENTE SCRIPT**

**PREGUNTAS
FRECUENTES**

REGISTRA

Ante consultas de clientes que hayan recibido el correo informativo, informar que se trata de una actualización programada de la parrilla de TV. Este proceso permitirá la incorporación de nuevos canales, los cuales serán comunicados oportunamente en las próximas semanas.

			PLANES DE TV VTR								
Fecha salida	Señal que sale	Género	VTR TV Pro	Stream TV Plus	Stream Premium	TV Full / VTR TV Plus /TV Negocios Full HD	TV Hogar /VTR TV/TV Negocios	Análogos /tv Negocios	VTR TV HD	Inicia (BTL)	Mi Pack
01-mar	Mega 2	Entretenimiento	x	x	x	x	x	x	x	x	x
01-mar	Mega Ficción	Cine y Series	x	x	x	x	x	x	x	x	
01-mar	Fox News	Noticias	x	x	x	x	x			x	
01-mar	Edye	Infantil	x	x	x	x	x		x	x	x

**PLANES DE TV DE
VTR DONDE SE
ELIMINARÁN LOS
CANALES SON**

**APÓYATE DEL
SIGUIENTE SCRIPT**

**PREGUNTAS
FRECUENTES**

REGISTRA

Sr(a)XXX, Efectivamente, el correo que recibió es correcto. Actualmente estamos realizando una actualización de nuestra parrilla de televisión y, como parte de este proceso, los canales Mega Ficción, Mega 2, Fox News y Edye dejarán de estar disponibles en su plan de TV a contar del 01 de marzo.

Este cambio nos permitirá incorporar nuevos canales próximamente, con una oferta renovada de contenidos.

Una vez que los nuevos canales estén disponibles, se lo informaremos oportunamente. ¿Hay algo más en lo que lo pueda ayudar?"

PLANES DE TV DE
VTR DONDE SE
ELIMINARÁN LOS
CANALES SON

APÓYATE DEL
SIGUIENTE SCRIPT

PREGUNTAS
FRECUENTES

REGISTRA

1. ¿Por qué se eliminarán estos canales?

Porque estamos realizando una actualización programada de la parrilla de TV para incorporar nuevos contenidos.

2. ¿Desde cuándo dejarán de estar disponibles?

A contar del **1 de marzo de 2026**.

3. ¿Por qué recibí un correo informando este cambio?

Para informar de manera anticipada y transparente esta actualización.

4. ¿Este cambio tiene costo para el cliente?

No, no considera modificaciones en el valor del plan.

5. ¿Qué pasará con los nuevos canales?

Serán comunicados oportunamente en las próximas semanas.

6. ¿Por qué me quitan canales de mi plan y nadie me consultó?

Entendemos su molestia y lamentamos las molestias que este cambio pueda generar. Esta actualización forma parte de un proceso planificado de mejora en nuestra parrilla de TV, que nos permitirá incorporar nuevos canales y contenidos. Queremos informarle con anticipación y, en las próximas semanas, le comunicaremos las nuevas alternativas disponibles.

**PLANES DE TV DE
VTR DONDE SE
ELIMINARÁN LOS
CANALES SON**

**APÓYATE DEL
SIGUIENTE SCRIPT**

**PREGUNTAS
FRECIENTES**

REGISTRA

Andes: Cable -> Capacitación -> Grilla

En la observación registra:

- Nombre del cliente
- Motivo de la atención
- Información entregada
- Plazo informado (si aplica)

@bajacanlesmarzo (es obligatorio incluir en registro esta marca)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ANDES –MIGRACIÓN PROACTIVA FIBRA OPTICA



DEBES SABER:

CÓMO VER TECNOLOGIA QUE POSEE EL CLIENTE

Paso 2

Productos Instalados			
Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh			
Cambio de tecnología ➔			
Descripción del Producto ▲▼	Producto	Estado	
○ Doble Pack Vive Pro Funcionarios	Doble Pack Vive Pro Funcionarios 0819	Activo	VTR
▶ Television	Television	Activo	VTR
○ Caja MTA / CM	Equipo	Activo	VTR
▶ Banda Ancha	Banda Ancha	Activo	VTR
○ Asistencia VTR	Asistencia VTR	Activo	VTR
< >			

A través de Andes podremos visualizar tanto la tecnología que posee el cliente, como si fue migrado a Fibra. Para verificar el tipo de tecnología instalada debemos ir a la cuenta de SERVICIO, en “Productos instalados” seleccionar “EQUIPO”.

Paso 3

Atributos		
Atributos		
Nombre de atributo	Tipo de datos	Valor
CPE Technology	Texto	GPON 1.0
CPE Type	Texto	ONT
Routing Mode	Texto	NAT
Tipo Wifi	Texto	2

Atributos		
Atributos		
Nombre de atributo	Tipo de datos	Valor
CPE Technology	Texto	D 3.0
CPE Type	Texto	MTA
Routing Mode	Texto	NAT
Tipo Wifi	Texto	2

En sección “ATRIBUTOS”, revisar qué CPE Type indica Andes.

- MTA: Corresponde a servicio de HFC.
- ONT: Corresponde a servicio de FTTH.

CÓMO VER SI UN CLIENTE ESTA MIGRADO A FIBRA

Paso 2

Productos Instalados			
Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh Cambio de tecnología			
Descripción del Producto ▲▼	Producto	Estado	
○ Doble Pack Vive Pro Funcionarios	Doble Pack Vive Pro Funcionarios 0819	Activo	VTR
▶ Television	Television	Activo	VTR
○ Caja MTA / CM	Equipo	Activo	VTR
▶ Banda Ancha	Banda Ancha	Activo	VTR
○ Asistencia VTR	Asistencia VTR	Activo	VTR

A través de Andes podremos visualizar tanto la tecnología que posee el cliente, como si fue migrado a Fibra. Para verificar el tipo de tecnología instalada debemos ir a la cuenta de SERVICIO, en "Productos instalados" seleccionar "EQUIPO".

GESTIÓN:

GESTIÓN

Paso 2



1. Seleccionar la promoción del cliente y luego presionar sobre botón **"CAMBIO DE TECNOLOGÍA"**.

Paso 3

Andes Archivo | Facturación | Ver | Desplazarse | Consultas | Herramientas | Ayuda

venta SA-0004 / login de cliente SA-0004 / Inicio

Página inicial | Clientes | Solicitudes de servicio | Actividades | Direcciones | Pedidos | Pedido de ventas | Contactos | Faltos masivos

Listo

Canal de venta:	Bursátil	Cuenta de facturación:	10157314	Contrato de estado:		Pago up front recibido:	0
Propietario:		Email:	lucagrometio@gmail.co			Monto Llamado:	\$35,960
Añadir puntos:		Deuda no vinculante:	0	Pago upfront primera cuota:	0	Carga Check Vto:	\$0
Comentarios:		Motivo Descuento:		Generar Bodega Factura Online:	0	Nut Deuda Demorada:	
Atender delivery:		Código aprobado:	0				
Orden con delivery:	0						
Dirección envío delivery:							

Vías información: Catálogo | **Detalles** | Envío | Pagos | Envíos | Documentos | Archivos Adjuntos | Actividades

Detalles de la línea

Atributos | Totales

Detalles

Personalizar | Editar promoción | **Verificar en Carrito** | Cambiar Sincroniz | [Botón]

Nº de línea	Nº de oferta	Accion	Producto	Contrato de estado	Estado	Estado del Trámite	SuTotal venta mensual	Precio de inicio	Campaña de fact.	ID
1	1	-	Equipo	Pendiente			\$0		10157314	
4	2	-	Zaneta Ancha	Pendiente			\$35,960		10157314	
5	3.1	-	300 Mega	Pendiente					10157314	
8	2.2	Nuevo	Digital Safe	Pendiente					10157314	
9	2.3	-	Asiento Tarjeta Celastadum VSP Plus	Pendiente					10157314	
7	3	-	Descuento Instalacion Equipo	Pendiente			\$0		10157314	
3	4	-	Instalacion Equipo	Pendiente			\$0		10157314	
2	5	-	Mega 200 Residencial	Pendiente			\$0		10157314	

2. Validar que en la pestaña “Detalles” estén todos los servicios contratados por el cliente.

Paso 4

The screenshot shows the 'Andes' software interface with a sales order form. The top navigation bar includes 'Andes', 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below this is a search bar and a breadcrumb trail: 'Página inicial > Clientes > Solicitudes de servicio > Actividades > Pedidos > Pedido de ventas > Contactos > Fallas motivadas'. The main header displays the order number '1-6904645694' and a list of actions: 'Revisar', 'Verificar', 'Enviar', 'TSQ' (highlighted with a red arrow), 'Cancelar pedido', and 'Generar documento'. The form is divided into several sections: 'Datos del Cliente' (Nombre: FERNANDA PEREZ MARI, Cuenta: 10190428-8), 'Datos del Pedido' (Modalidad: Móvil, Método: Venta Presencial, Tipo: No Portado - Venta M, Tipo de Pedido: Pedido de ventas, Etapa: Cotización), 'Datos de Servicio' (Ingresador: BMUNO2C, Canal: Sucursal, Vendedor: BMUNO2C), 'Datos de Facturación' (Dirección: APOQUINDO AV 4800, Cuenta: 4990228796, Email: wat.2q@gmail.com), 'Estado' (Estado: Pendiente, Fecha de Creación: 26/06/2018 11:53:36, Fecha de Modificación: 26/06/2018 11:53:36, Desde cuando: 26/06/2018 11:53:36, Vigencia de Cotización: 01/07/2018 11:53:36, Estado del Trámite: , Contexto de Estado:), 'Pagos' (Pago Up Front: \$133.990, Pago Up Front recibido: , Renta Mensual: \$49.990, Cargo Única Voz: \$133.990, Rut Deuda Dominio: 22313043-5), and 'Deudas' (Deuda no Vinculante: , Deuda Vinculante: , Deuda Dominio:).

3. Presionar sobre botón de **TSQ**, esto puede tardar hasta un minuto aproximadamente.

Paso 5

1-451711656

Revisar

Verificar

Enviar

TSQ

Cancelar pedido

Generar documento

4. Una vez aprobado el TSQ, se debe generar documento.

Paso 6

1-451711656

Revisar Verificar Enviar TSQ Cancelar pedido

5. Presionar el botón "ENVIAR"

IMPORTANTE: **NO** se debe presionar botón "Verificar"

Paso 7

6. Una vez enviado el pedido, automáticamente se desplegará el calendario de agendamiento. Elegir día y bloque horario acordado con el cliente y luego dar clic en "Aceptar" y "guardar".

- 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.

“En estos momentos tenemos disponibilidad para [DÍA (rango máximo 48 horas)] en el tramo horario [INDICAR TRAMOS DISPONIBLES] para que un técnico visite su domicilio y realice el cambio.”

- Si el cliente no cuenta con disponibilidad, indagar fecha y tramo en que puede.

“Don/Sra XX ¿cuándo podría recibir a nuestro técnico? ¿Tiene algún adulto que pueda recibirlo?”

- En sección "ACTIVIDADES", pestaña "Agendamiento" agregar en campo "Notas" el detalle de la atención.

-Ejemplo: "Cliente acepta cambio de tecnología a Fibra óptica, se informa cambio sin costo".

Informar que la instalación de Fibra Óptica está sujeta a la factibilidad del domicilio. IMPORTANTE: Sólo si cliente consulta, indicar que la visita podría tardar hasta 3 horas.

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO PYME FIJO – FEBRERO FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO PYME
FIJO – FEBRERO!**

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

FINALIZAR