

VTR - DESAFÍO DE LA SEMANA N° 06 - Sucursal

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- Considera, que 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 04 AL 22 DE JUNIO

-
-  INCONVENIENTES INTERNET HFC - EX 7 PASOS
 -  PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS
 -  ACTIVIDAD
 -  DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN
 -  INCONVENIENTES INTERNET FTTH - EX 7 PASOS
 -  MODELO 3D - ACTITUD DE SERVICIO Y BIENVENIDA
 - 



DESAFÍO TERMINADO

INCONVENIENTES INTERNET HFC - EX 7 PASOS



POLÍTICAS, PASO 1 y 2

Atender casos donde el cliente indique presentar inconvenientes relacionados con su servicio de internet. (Ej: sin servicio, sin conectividad, sin wifi, no puede navegar, intermitencia, etc)

ALCANCE	DEBES SABER	ANALIZA	IMPORTANTE

- Esta atención se puede entregar a titular o usuario del servicio.
- **Sucursales:** para poder dar soporte ante inconvenientes de internet, se debe preguntar al cliente si se puede comunicar con alguien que esté en el domicilio para realizar revisiones con el equipo. Si cliente **no puede o no quiere comunicarse con nadie**, informa que nos puede contactar cuando esté en su domicilio para poder realizar pruebas con su servicio.

ALCANCE	DEBES SABER	ANALIZA	IMPORTANTE
• Si se ingresa una visita a terreno, NO se debe indicar al cliente lo que el técnico hará, ya que es él quien define la mejor forma de solucionar el caso de acuerdo al diagnóstico realizado en el domicilio. La única excepción es cuando al hacer cambio de tecnología, se reemplazará el DBOX PRO por un Dbox Smart. • Si corresponde ingresar Solicitud de Servicio para Visita técnica, previamente se debe volver a revisar si existe FEN en BEC, para corroborar que el cliente no está con Falla Masiva. Si tiene FEN, se debe informar según paso 2. REVISIONES BEC • Clientes con módem Sagemcom fast 3890, deben realizar revisiones hasta paso Velocidad. Si no logra resolver inconveniente, se debe ingresar visita técnica. • Si el cliente solicita compensación, seguir el procedimiento <u>"DESCUENTO DE DÍAS SIN SERVICIO"</u>			

ALCANCE	DEBES SABER	ANALIZA	IMPORTANTE
Revisa las actividades de "Llamada Entrante" en la vista de la CUENTA DE SERVICIO correspondiente al domicilio por el que el cliente nos contacta, poniendo atención a la "Fecha Inicio" y su "Razón". Esto es para ver si el cliente nos ha contactado los últimos 7 días.			

Luego, revisa las Solicitudes de Servicio de Reparación "Internet" desde la vista de la **CUENTA DE SERVICIO** asociada a la dirección por la que el cliente nos contacta, poniendo atención a la "Fecha de Creación" y "Tipo" Internet.

REITERADO

Revisa el apartado de "Reiterados" para su atención.

NO REITERADO

Si el cliente no es un caso Reiterado, es decir, no tiene contactos ni visitas técnicas de internet en los últimos 7 días, debes continuar con el procedimiento a continuación.

ALCANCE

DEBES SABER

ANALIZA

IMPORTANTE

- **Si el cliente indica que no tiene internet** (no puede ingresar a ninguna página en ninguno de los dispositivos conectados a VTR) revisa los 4 pasos de los procedimientos.
- **Si el cliente indica que tiene internet, pero este no funciona bien**, revisa desde el paso 2 en adelante en clave.

PASO 1

REVISIONES BÁSICAS

1. Revisa el **TIPO DE RED** que tiene el cliente

FTTH

Revisa el procedimiento [INCONVENIENTES INTERNET FTTH](#)

HFC

Continúa en este procedimiento

2. Verificar que los datos como **RUT, DIRECCIÓN, FONO, EMAIL** estén correctos/vigentes

- CORRECTOS: Continúa la revisión.
- NO ESTÁN CORRECTOS/VIGENTES: Actualiza según el procedimiento [MODIFICACIÓN DE DATOS](#)

3. Revisa el estado comercial del servicio, el que debiese ser [ACTIVO](#).

- ACTIVO: Continúa la revisión.
- SUSPENDIDO: Informa que el servicio debe estar activo para entregar soporte

4. Revisa si la cuenta estuvo en un proceso de cobranza en las últimas 72:

- ESTUVO EN COBRANZA: Revisa la publicación [INCONVENIENTE CON PAGO](#)
- NO ESTUVO EN COBRANZA: Continúa la atención

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consultar Herramientas Ayuda

Cuenta 1385132621 Cuenta 1385132621 Portal del cliente

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas Preferencias del usuario

Lista de clientes Lista de clientes

1

Selecciona la cuenta de facturación asociada al servicio y luego selecciona "Alertas de crédito".

Apellido paterno: ZARATE, Edad: 45, Residencia: L1, Fecha última encuesta: NPS, lo Teller: la Teller, Segmento valor: MEDIO BAJO, Nacionalidad: Chilena, Cuenta Migrada: 12, Tipo: Residencial, Género: Femenino, Tipo de documento: Cédula, Estado email: , Fecha de nacimiento: 16/01/1980, Estado: Activo, Perfil: Empleada, Región: REGION METROPOLITANA, Clase: Facturación, Subclase: Fija, Cambio de Tránsito: , Fecha liberación bloques: ,

Más información Resumen del cliente Saldo total Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos Activos instalados Alertas de crédito Notas Afiliaciones de contactos

Siguiente mejor Acción

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consultar Herramientas Ayuda

2

Revisa si la cuenta estuvo en un proceso de cobranza en las últimas 72 hrs

Más información Resumen del cliente Saldo total Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos Activos instalados Alertas de crédito Notas Afiliaciones de contactos

Alertas de crédito

Prioridad	Estado	Subestado	Importe cobrado	Tipo de acción	Fecha de apertura	Comentarios
4-BAJO	Completada	Saldo de Cobranza	\$28.880	Saldo de Cobranza	12/06/2024 04:00:00	Saldo de Cobranza VTR
4-BAJO	Cerrado	Entero en Cobranza	\$28.880	Entero en Cobranza	08/06/2024 00:00:00	VTR
4-BAJO	Completada	Saldo de Cobranza	\$27.840	Saldo de Cobranza	10/06/2023 04:00:00	Saldo de Cobranza VTR
4-BAJO	Cerrado	Entero en Cobranza	\$27.840	Entero en Cobranza	08/06/2023 00:00:00	VTR

PASO 2: REVISIONES EN BEC

Revisar falla masiva y/o trabajos en el sector

Una dificultad de servicio detectada o falla masiva indican que hay trabajos o mantenimientos en el sector o bien, pueden ser reparaciones por daños de terceros (robo de cables)

a) Verifica el color del semáforo:

VERDE -> No hay falla masiva ni trabajos en el sector. Continúa la revisión

ROJO -> Indica falla masiva o trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para revisar la información que contiene

AMARILLO -> Indica trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para revisar la información que contiene

- Si no es posible revisar la hora de solución de la FEN en BEC, puedes hacerlo en vtr.com/seguimiento ingresando el Rut del cliente y luego clic en “Ver estado”:
- En caso que aparezca ESCALADO A RED, significa que en el sector están haciendo trabajos programados previamente y pueden ocasionar intermitencia en el servicio. Informa al cliente sobre los trabajos y la hora de finalización.
- Si han pasado más de 48 horas desde el inicio del trabajo, escalar a coordinadorescallcenter@clarovtr.cl con la información necesaria (ID_FEN, PROBLEMA, FECHA_PROBLEMA) e informar al cliente que el caso ha sido escalado para ser resuelto en 24 horas

Falla masiva

ID_FEN	PROBLEMA	FECHA_DECLARACION_PROBLEMA	FECHA_POSIBLE_SOLUCION	SUBSISTEMA	SERVICIO
1628775	Las Condes_LCON_XX_TANGO_001_004_TELEVISION	10/07/2019 20:51:00	11/07/2019 00:51:00	Amplificador BT	Tv+Tel+Int

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

Falla masiva escalada a red

FEN	PROBLEMA	FECHA_DECLARACION_PROBLEMA	FECHA_POSIBLE_SOLUCION	SUBSISTEMA	SERVICIOS
263	ESCALADO-RED (SM-L-011 001) Mejora de niveles	19/10/2022 11:48:34	20/10/2022 08:00:00		

SIX

No hay SIX asociado a este cuadrante

En las SIX (trabajos programados) se indica si tienen pérdida (de servicio) o degradación

Num SIX	Impacto	Fecha Inicio	Fecha Fin	Zona	Ciudad	Localidad	Nodo-Cuad	Solicitante	Servicio	Actividad	Ejecutor o Responsable	Tipo Actividad
258380	Con Pérdida	25-09-2019 15:00:00	25-09-2019 16:00:00	Zona	Santiago		010-003	Marco Jose Mejias Marin	Tv+Tel+Int	150	Trazall - Hugo Andres Catalan Osorio	

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

Estado de red

Revisa el color del estado del semáforo de red

- **Verde:** Continúa revisando el estado del módem
- **Verde con asterisco:** Indica que hubo algún evento que afectó las redes en el sector, pero este se solucionó. Continúa revisando el estado del módem
- **Rojo:** Significa que en el sector están haciendo trabajos programados previamente y pueden ocasionar intermitencia en el servicio. Informa al cliente que al menos debe esperar 48 hrs la

finalización del evento. Finaliza la atención y recuerda no ingresar visitas técnicas por este motivo.

Si han pasado más de 48 horas desde el inicio del trabajo, escalar a coordinadorescallcenter@clarovtr.cl indicando rut del cliente, estado del semáforo de red e informa al cliente que el caso ha sido escalado para ser resuelto en 24 horas

Internet Doble Pack Vive Pro Funcionarios 0819

Television Doble Pack Vive Pro Funcionarios 0

Estado de Red: online

Marca / Modelo: ARRIS TG2492LG

Estado de Red: online

Marca / Modelo: ARRIS TG2492LG

Información de aporcionamiento

Característica	Modelo	Plataforma	U/T
Velocidad Contratada	400 Mbps	400 Mbps	100%
Marca	ARRIS	ARRIS	ARRIS
Modelo	TG2492LG	TG2492LG	TG2492LG

Internet VTR Plus 2 1122hd

Pasos Internet

Estado de Red: online

Marca / Modelo: ARRIS TG2492LG

Estado del módem

a) Ingresa a BEC y revisa el estado del módem

MÓDEM OFFLINE

a) Indaga con el cliente si el modem está conectado de manera correcta a la electricidad y si el cable coaxial también esté bien conectado

b) Revisa el modelo del módem. Si es Next Gen o Compal, valida con el cliente que el botón trasero esté en ON

- SOLUCIONA: Finaliza la atención y tipifica

- NO SOLUCIONA: solicita al cliente hacer reset eléctrico (desconectar y volver a conectar el módem a la electricidad). Luego de esta acción Refresca la pantalla de BEC para volver a revisar el estado del modem.
- ESTADO ONLINE: Cambió a online, pero sigue con inconveniente, continúa revisando en ESTADO DEL DOMICILIO
- ESTADO OFFLINE: Realiza un cambio de tecnología, revisando la publicación [Cambio de Tecnología a Fibra Óptica](#). Si no hay factibilidad, ingresa una solicitud de servicio.
 - TIPO: Internet.
 - ÁREA: Reparación Técnica.
 - SUBAREA: Módem Offline.
 - DESCRIPCIÓN: Pruebas realizadas, información entregada.

MÓDEM ONLINE

a) En BEC selecciona DETALLE PORTAL C4. Al abrirse el cuadro de texto, sólo se debe mirar la línea destacada "CPE (ERTR)" en búsqueda de un número de IP o IP NULL

IP NUMÉRICA

Continúa revisando el ESTADO DEL DOMICILIO

IP NULL// SIN IP

a) Realiza un [RESET REFRESH](#) desde PRODUCTOS INSTALADOS e indicar que el proceso se demora aproximadamente 5 mins. Una vez terminado ese tiempo, valida si se reestablece el servicio.

- RESET EXITOSO-> Continúa revisando el ESTADO DEL DOMICILIO si el servicio no se reestablece.
- RESET FALLIDO-> Indica al cliente desenchufar módem y volver a enchufarlo (Reset eléctrico).

Refresca la pantalla de BEC y vuelve a revisar el estado del módem

- Módem Online: Valida si el servicio se reestablece. Realiza el [cambio de tecnología](#).
 - Si no hay factibilidad, ingresa una solicitud de servicio.
 - TIPO: Internet.
 - ÁREA: Reparación Técnica.
 - SUBAREA: Módem Offline.

- DESCRIPCIÓN: #IP NULL.
- Módem Offline: Realiza el [cambio de tecnología](#).
 - Si no hay factibilidad, ingresa una solicitud de servicio.
 - TIPO: Internet.
 - ÁREA: Reparación Técnica.
 - SUBAREA: Módem Offline.
 - DESCRIPCIÓN: #IP NULL.

▼ Pasos Internet

Estado de Red		enviar
Marca / Modelo:	ARRIS - TG2492LG	enviar
Estado del CM:	online	enviar
Estado Domicilio:		enviar
Compatibilidad CM con Velocidad Contratada:		enviar

Estado del domicilio —

a) Ingresa a BEC y revisa el color del semáforo en ESTADO DOMICILIO.

- **Semáforo en verde:** Continúa la revisión en el paso REVISAR APROVISIONAMIENTO
- **Semáforo en rojo:** Realiza el [CAMBIO DE TECNOLOGÍA](#). Si no hay factibilidad, ingresa una solicitud de servicio.
 - TIPO: Internet.
 - ÁREA: Reparación Técnica.
 - SUBAREA: Niveles fuera de rango
 - DESCRIPCIÓN: Revisión hasta Estado de domicilio

▼ Pasos Internet

Marca / Modelo:	COMPAL - CH7469	enviar
Estado del CM:	online	enviar
Estado de Red:		enviar
Estado Domicilio:		enviar
Compatibilidad CM con Velocidad Contratada:		enviar

Revisar aprovisionamiento —

a) Revisa en BEC que el aprovisionamiento de la Velocidad contratada por el cliente sea la misma que aparece aprovisionada en la plataforma UIM.

- VELOCIDADES IGUALES: Consulta al cliente si se conecta por wifi o por cable. Según eso, continúa en el paso 3 o 4.
- VELOCIDADES DIFERENTES: Haz clic en REAPROVISIONAR INTERNET. Luego de esto, consulta al cliente si el servicio se reestableció.
 - **Con servicio ok**: Finaliza la atención y tipifica
 - **Mantiene inconveniente servicio (No Soluciona)**: Pregunta si el inconveniente es conexión a internet o es de velocidad

Inconveniente de conexión

Verifica el acordeón REVISAR TIPO DE CONEXIÓN.

Inconveniente de velocidad

Consulta al cliente si se conecta por cable o por wifi y según la respuesta dirígete al acordeón correspondiente.

▼ Información de aprovisionamiento

Información de aprovisionamiento				
Características	Siebel	UIM	Plataforma	V/S
Velocidad Contratada	600 Mbps	600 Mbps	I600M	
Marca			ARRIS	
Modelo			TG2492LG	
Routing Mode	NAT	NAT	NAT	
Flujo dboxsmart			Activado	

Reaprovisionar

Revisar tipo de conexión

a) Revisa en BEC que el servicio esté en modo NAT:

Modo Bridge:

- Recomienda cambiar a modo NAT. Apóyate en el procedimiento [MODIFICACIÓN TIPO DE CONEXIÓN NAT – BRIDGE](#).
- Informa que el modo Bridge no permite la revisión de la conexión por wifi, sólo por cable ethernet y sólo tendrá capacidad de conexión de 4 dispositivos solamente. Si desea conectar un 5to se puede hacer un reset y así conectar nuevamente los 4 que desee.

Si el cliente está de acuerdo, realizar [Reset Refresh](#) en Andes.

Si no está de acuerdo, informa que el soporte es sólo conexión por cable, dado que la conexión por modo bridge desactiva el WIFI del módem.

Modo NAT

Consulta si el modo de conexión es por **CABLE O WIFI**

- Si es por WiFI
 - Revisa el acordeón REVISIÓN WIFI en Clave
- Si es por cable
 - Revisa el acordeón REVISIÓN POR CABLE en Clave

▼ Información de aprovisionamiento

Información de aprovisionamiento				✓
Características	Siebel	UIM	Plataforma	V/S
Velocidad Contratada	200 Mbps	200 Mbps	200 Mbps	✓
Marca	ARRIS	ARRIS	ARRIS	✓
Modelo	TG2492LG	TG2492LG	TG2492LG	✓
Routing Mode	NAT		NAT	✓



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS



CONTEXTO

- Este procedimiento explica cómo atender a un cliente que manifiesta el deseo de dar de baja sus servicios fijos y/o móviles.
- Aplica para servicio fijo y móvil
- Aplica a clientes residencial y persona natural con giro. No aplica para funcionarios

PRINCIPIOS CLAVE DE ATENCIÓN

- **Indagación Profunda y Empática:** Siempre preguntar el motivo de la baja y escuchar activamente al cliente, mostrando genuino interés en ayudar.
- **Resolución en el Primer Contacto:** Independiente del canal de atención, intenta resolver el inconveniente que causa la intención de desconexión en el primer contacto.
- Si el cliente está molesto, deja que se exprese sin interrumpirlo y pide las disculpas por los inconvenientes que esta situación le ha provocado y refuézale que estás aquí para ayudarlo.
- **Transferencia o derivación asistida Informada:** Cuando sea necesaria la transferencia y/o derivación, asegurar que el siguiente nivel reciba toda la información relevante para evitar repeticiones al cliente.

IMPORTANTE

CONSIDERACIONES IMPORTANTES EN UNA DESCONEXIÓN

	FIJO	MÓVIL
¿Quién solicita?	Titular o Tercero con Poder Notarial (poder notarial aplica solo para Sucursales). O persona natural con giro (Rut < 50M)	

¿Dónde solicita	Solicitud se puede realizar en cualquier canal de atención
¿Qué documentación se necesita?	Solo carnet de identidad vigente para realizar validación
Validación Identidad	Validación a través de N° de serie/documento en Registro Civil Los canales que ingresan desconexión son quienes realizan la validación de identidad correspondiente
Deuda	No es condicionante para la baja de servicios que el cliente presente deuda, por lo que NO SE DEBE USAR como argumento de retención . Si se debe sugerir pagar la deuda. Para estos casos ingresa una Inhibición de flujo de cobranza
Ingreso Desconexión	•Se debe informar que la baja de servicios, una vez realizada la solicitud, es de 1 día hábil. NO SE DEBE indicar 24 horas ni otro plazo distinto. •Sólo si cliente lo solicita y/o acepta, se debe ingresar en una fecha distinta o según DOM.
Numeración Telefónica	El número telefónico no se pierde. Por regulación el número entra en hibernación (reserva): - Baja voluntaria: El número telefónico se reserva por 2 años - Baja involuntaria (mora): El número telefónico se reserva por 180 días. Si el cliente desea portar su número no debe solicitar la baja y solicitar la portabilidad en la nueva compañía

Equipos	No debes indicar al cliente que lleve los equipos a sucursal. El retiro de equipos puede tardar hasta 60 días , sin embargo, debes dar la tranquilidad al cliente de que no se seguirá cobrando el servicio.	No es condicionante si cliente tiene equipo en arriendo para solicitar la baja de la línea. Se debe explicar que las cuotas pendientes se seguirán facturando o bien, puede realizar la aceleración de cuotas.
Cobros post desconexión	El servicio fijo se factura mes en curso, sin embargo, el cliente puede solicitar la baja de sus servicios en cualquier momento. En el caso de consumos como llamadas larga distancia, eventos VTR+, etc. se debe informar al cliente que se facturará una última boleta cobrando estos conceptos que se facturan desfasados.	El servicio móvil se factura mes vencido por lo cual la desconexión de la línea generará una última boleta con el cobro proporcional desde el día de inicio del ciclo hasta el día que se ingresa la desconexión. Esta información siempre debe entregarse al cliente.

DESCONEXIÓN SERVICIOS PRINCIPALES

SUCURSALES

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN —

En el caso que un **tercero sin poder notarial** solicite la desconexión de servicios, ésta **SÓLO se podrá llevar a cabo** con la siguiente consideración:

- Si tercero presenta certificado original de centro asistencial que indique que el titular está Hospitalizado
- **Este certificado debe ser original y es necesario que indique diagnóstico y fecha de hospitalización."**
- El tercero debe demostrar el parentesco consanguíneo con el titular presentando Certificado del registro civil/libreta de familia que acredite la calidad de hija/o, cónyuge, madre/padre.

Si un cliente consulta sobre la solicitud que ingresó en www.vtr.com a través de Sucursal Virtual. (y no lo hemos contactado), SIEMPRE debes derivar al cliente al área de Retención para atender su requerimiento

- Si un cliente consulta sobre la solicitud que ingresó en www.vtr.com a través de Sucursal Virtual:
 - *"Sr XXX su solicitud está siendo revisada por un equipo especialista, quienes se contactarán con UD en un plazo de 24 horas hábiles para ser gestionada"*
- En caso que el cliente lo exija y/o lleve los equipos a la sucursal, se debe ingresar la baja inmediata y realizar la devolución de dinero en caso que aplique.
- Las ofertas de retención aplican para clientes residenciales, con excepción de clientes convenio y colaboradores VTR.

MATRIZ —

MATRIZ DE ATENCIÓN BAJA DE SERVICIOS PRINCIPALES

MOTIVO DESCONEXIÓN	GESTIÓN	CLIENTE NO ACEPTA ALTERNATIVAS ENTREGADAS
Dificultades Económicas	1. Revisa si el cliente tiene SVA's contratados e indica que los puede eliminar para abaratar costos. 2. Si el cliente acepta debes eliminar el o los SVA's. Apóyate de la publicación PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS 3. Valida empaquetamiento del cliente y si es desconexión parcial o total 4. Ofrece descuentos de retención de forma escalonada según corresponda para mantener el plan actual. Apóyate en el Plan de Retención. 5. Dependiendo del plan de retención ofrece un cambio de plan. 6. En caso de desconexión parcial y si corresponde en el plan de retención, puedes entregar como acción desconectar un servicio principal (RGU)	Ingresa la desconexión de los Servicios. Apóyate de la publicación PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS

Cambio a la Competencia

1. Indaga el por qué se desea cambiar a la competencia.
2. Según el motivo que indique el cliente intenta resolver con las casuísticas indicadas en esta matriz.
3. Resalta los atributos de los productos VTR que son superior a las otras compañías del mercado, encuentra estas características en el Benchmark del **PLAN COMERCIAL**.
4. Modifica el plan de acuerdo al servicio que desee mantener el cliente, apóyate de la publicación ANDES - **ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO**.
5. Ofrece descuento de retención que permita que el valor a pagar sea similar o mejor al que ofrece la competencia. Apóyate del **PLAN DE RETENCIÓN**

No utiliza el Servicio

1. Indaga el motivo por el cual el cliente no utiliza el servicio.
2. Resalta los atributos de los productos VTR, encuéntralos en el Benchmark del **PLAN**

COMERCIAL.

3. Si el cliente menciona problemas económicos o alto costo aplica procedimiento de Dificultades Económicas
4. Si indica que no lo ocupará porque estará de viaje ofrece una suspensión transitoria.
5. Si no lo ocupará porque se cambia de domicilio y aún no tiene dirección definida ofrece también la suspensión transitoria.
6. Valida el empaquetamiento del cliente y si es desconexión parcial o total.
7. Ofrece descuentos de retención de forma escalonada según corresponda para mantener el plan actual. Apóyate del **PLAN DE RETENCIÓN.**
8. Dependiendo del plan de retención ofrece un cambio de plan. Apóyate del procedimiento ANDES - **ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO.**
9. En caso de desconexión parcial y si corresponde en el plan de retención, puedes entregar cómo acción

	desconectar un servicio principal (RGU)
Inconvenientes Técnicos	1. Indaga cuál es el servicio que presenta inconvenientes. 2. Ofrece al cliente soporte técnico para poder ayudarlo en su inconveniente. Apóyate de los procedimientos ANDES - INCONVENIENTES DE TELEVISIÓN, ANDES - INCONVENIENTES TELEFONIA FIJA, ANDES - INCONVENIENTES INTERNET HFC o ANDES - INCONVENIENTES INTERNET FTTH según sea el caso. 3. Si una vez solucionado el inconveniente, el cliente solicita devolución de días sin servicio apóyate del procedimiento ANDES - DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIO. 4. Ofrece ingresar una visita técnica sin costo, apóyate del procedimiento ANDES - REPARACIONES TÉCNICAS.
Traslado / Cambio de Domicilio	1. Ofrece al cliente trasladar sus servicios al nuevo domicilio. 2. Si la dirección es FACTIBLE, ingresa el

	traslado. 3. Si el cliente indica que desea trasladar sus servicios pero aún no le entregan su nuevo domicilio, puedes ofrecer la suspensión transitoria con un máximo de 2 meses.	
Fallecimiento del Titular	1. No aplica ofrecimiento de oferta de retención para este motivo 2. No es necesario que quien solicita la baja presente documentación, ya que la necesaria se puede obtener en línea y gratis desde el sitio web del Registro Civil. 3. Revisa en el apartado ANEXO de esta publicación en Clave para guiarte en el paso a paso.	



Para revisar más información ingresa [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

No es condicionante para la baja de servicios que el cliente presente deuda. 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:

"Sr. XXX., su kit llegará aproximadamente [indicar según columna Tiempo aproximado del 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, debe activarlo ingresando a <https://vtr.com/activacion-equipo> . Este link también se encuentra en el manual que viene en su kit. Recuerde que en su 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

INCONVENIENTES INTERNET FTTH - EX 7 PASOS



REVISIONES EN BEC

RECUERDA UTILIZAR LA VIDEO LLAMADA A TRAVÉS DE [VSIGHT](#) EN TODAS LAS REVISIONES DONDE APLIQUE

ALCANCE Y OBJETIVO

DEBES SABER

- Esta atención se puede entregar a titular o usuario del servicio.

- **Sucursales:** Consulta al cliente si se puede comunicar con alguien que esté en el domicilio para realizar revisiones con el equipo. Si cliente no puede o no quiere comunicarse con nadie, informa que nos puede contactar cuando esté en su domicilio para poder realizar pruebas con su servicio.

ALCANCE Y OBJETIVO

DEBES SABER

- Si se ingresa una visita a terreno, NO se debe indicar al cliente lo que el técnico hará, ya que es él quien define la mejor forma de solucionar el caso de acuerdo al diagnóstico realizado en el domicilio. La única excepción es cuando al hacer cambio de tecnología, se reemplazará el DBOX PRO por un Dbox Smart.
- Si corresponde ingresar Solicitud de Servicio para Visita técnica, previamente se debe volver a revisar si existe FEN en BEC, para corroborar que el cliente no está con Falla Masiva. Si tiene FEN, se debe informar según paso 2. REVISIONES BEC
- Si el cliente solicita compensación, seguir el procedimiento "DESCUENTO DE DÍAS SIN SERVICIO"
- No se debe indicar al cliente presionar el botón reset del gateway, ya que pierde la configuración y requiere de visita técnica para solución.
- Si el inconveniente del cliente se soluciona al corregir la posición de las antenas, tipifica tu atención marcando con el #ANTENA

ANALIZA

- Revisa las actividades de "Llamada Entrante" en la vista de la CUENTA DE SERVICIO correspondiente al domicilio por el que el cliente nos contacta, poniendo atención a

la "Fecha Inicio" y su "Razón". Esto es para ver si el cliente nos ha contactado los últimos 7 días.

- Luego, revisa las Solicitudes de Servicio de Reparación "Internet" desde la vista de la CUENTA DE SERVICIO asociada a la dirección por la que el cliente nos contacta, poniendo atención a la "Fecha de Creación" y "Tipo" Internet.
 - **REITERADO**
Revisa el apartado de "Reiterados" para su atención.

NO REITERADO

Si el cliente no es un caso Reiterado, es decir, no tiene contactos ni visitas técnicas de internet en los últimos 7 días, debes continuar con el procedimiento a continuación.

**MODELO ONT: SERCOMM FG1100R-L // NOKIA G-120G-E//
NOKIA G-241W-A**

REVISIONES EN BEC

REVISAR FALLA MASIVA Y/O TRABAJOS EN EL SECTOR

Descarta falla masiva, revisando el color del semáforo Dificultad de servicio detectado

VERDE -> No hay falla masiva ni trabajos en el sector. Continúa la revisión

ROJO -> Indica falla masiva o trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para revisar la información que contiene

AMARILLO -> Indica trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para revisar la información que contiene

ESTÁ EN UNA FALLA MASIVA	NO ESTÁ EN UNA FALLA MASIVA
Informa al cliente el inconveniente en el sector y posible horario de solución	Continúa la revisión.

Falla masiva

ID_FEN	PROBLEMA	FECHA_DECLARACION_PROBLEMA	FECHA_POSIBLE_SOLUCION	SUBSISTEMA	SERVICIO
1628775	Condes_LCON_XK_TANGO_001_004-TELEVISION	10/07/2019 20:51:00	11/07/2019 00:51:00	Amplificador BT	Tv+Tel+Int

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

Falla masiva escalada a red

FEN	PROBLEMA	FECHA_DECLARACION_PROBLEMA	FECHA_POSIBLE_SOLUCION	SUBSISTEMA	SERVICIOS
263	ESCALADO-RED (SIN-011-001) Mejora de niveles	19/10/2022 11:48:34	20/10/2022 08:00:00		

SIX

No hay SIX asociado a este cuadrante

En las SIX (trabajos programados) se indica si tienen pérdida (de servicio) o degradación

Num SIX	Impacto	Fecha de inicio	Fecha de fin	Zona	Ciudad	Localidad	Nodo-Cuad	Solicitante	Servicio	Actividad	Ejecutor o Responsable	Tipo Actividad
256280	Con Pérdida	25-09-2019 15:00:00	25-09-2019 16:00:00	25	Santiago		810-002	Marco Jose Mejias Marin	Tv+Tel+Int	150	Trasali - Hugo Andres Catalan Osorio	

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

REVISAR ESTADO DE LA ONT

Revisa en BEC el ESTADO DE LA ONT

ONLINE

Continúa revisando el **ESTADO DE GATEWAY**

OFFLINE

Con video llamada solicita al cliente revisar que las **conexiones** entre la ONT y la roseta estén correctamente puestas y firmes y que esté conectado correctamente a la electricidad.

LED POWER ENCIENDE		LED POWER NO ENCIENDE
Refresca la página de BEC y verifica si cambió el estado		Ingresa una visita técnica de subárea ONT no enciende, indicando hasta qué revisión llegaste
ONLINE	OFFLINE	
Continúa revisando el ESTADO DE GATEWAY	Ingresa una visita técnica subárea ONT no enciende, indicando hasta qué revisión llegaste	

ESTADO DE GATEWAY —

- Copia el número de serie del GATEWAY desde BEC e ingresa el dato en **SMART WIFI PORTAL**. Utiliza tus credenciales de red para ingresar.
- En la opción Resumen, mira el estado del Gateway: **CONECTADO O DESCONECTADO**
 - **CONECTADO:** Consulta al cliente si se conecta por cable o por wifi y según la respuesta dirígete al acordeón correspondiente.
 - **DESCONECTADO:** Confirma con el cliente (video llamada) si el Led Power del Gateway está encendido o apagado.
- **GATEWAY APAGADO**

Valida con video llamada la conexión de la Gateway a la red eléctrica

CONEXIONES OK				CONEXIONES NO OK
Pincha TIEMPO REAL en Smart WIFI y revisa si cambia el color de la conexión del GATEWAY				Ingresa <u>una visita técnica</u> de subárea GATEWAY NO ENCIENDE, indicando hasta qué revisión llegaste
VERDE		ROJO		
SOLUCIONA	NO SOLUCIONA	SOLUCIONA	NO SOLUCIONA	
Finaliza tu atención y tipifica en Andes	Consulta al cliente si se conecta por cable o por wifi y según la respuesta dirígete al acordeón correspondiente.	Finaliza tu atención y tipifica en Andes	Ingresa <u>una visita técnica</u> de subárea GATEWAY NO ENCIENDE, indicando hasta qué revisión llegaste	

- **GATEWAY ENCENDIDO**

Valida con video llamada cuál es el color del **led power** del Gateway

LUZ VERDE	LUZ ROJA
Solicita al cliente que realice un reset eléctrico	Valida con video llamada que las conexiones de Cable de red Ethernet entre los dos equipos

		(ONT y Gateway) estén correctas y firmes.
		Luego, solicita al cliente realizar un reset eléctrico.
Luego, actualiza información de Smart wifi portal nuevamente presionando el botón TIEMPO REAL y revisar color de conexión del Gateway		
VERDE CONECTADO		ROJO DESCONECTADO
Valida si el inconveniente se solucionó		
SOLUCIONADO	NO SOLUCIONADO	
Finaliza tu atención y tipifica en Andes	Consulta al cliente si se conecta por cable o por wifi y según la respuesta dirígete al acordeón correspondiente.	Ingresa visita técnica de subárea GATEWAY NO ENCIENDE, indicando hasta qué revisión llegaste.

APROVISIONAMIENTO —

Revisar que el Aprovisionamiento de la Velocidad contratada por el cliente sea la misma que aparece aprovisionada en la plataforma UIM

VELOCIDAD IGUAL A LA DE UIM: Consulta al cliente si se conecta por cable o por wifi y según la respuesta dirígete al acordeón correspondiente.

VELOCIDAD DIFERENTE A LA DE UIM: Pincha el botón REAPROVISIONAR

- **SOLUCIONA:** Finaliza tu atención y tipifica
- **NO SOLUCIONA:** Continúa revisando

▼ Información de aprovisionamiento

Información de aprovisionamiento				Recargar	X
	Andes		Plataforma		V/S
Velocidad Contratada	500 Mbps	Mbps-500	500 Mbps	Mbps-500	✓
Modo Conexión	FIAT		BRI		X
Marca	SERCOMM		SERCOMM		✓
Modelo	FG1100R		FG1100R		✓
Flujo dboxsmart			Activado		✓
Reaprovisionar					

COMPATIBILIDAD DE ONT CON VELOCIDAD

Revisar la compatibilidad de la ONT en BEC de Andes

SEMÁFORO VERDE:

Consulta al cliente si se conecta por cable o por wifi y según la respuesta dirígete al acordeón correspondiente.

SEMÁFORO ROJO:

Ingresa **visita técnica** de subárea ONT Cambio Equipo por Incompatibilidad, indicando hasta qué revisión llegaste

Internet Pack Vive Residencial 0720F

▼ Pasos Internet	
Estado ONT	Online
Estado de Red	✓
Compatibilidad ONT con Velocidad Contratada	✓
▼ Información básica	



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



Completa la lección, antes de continuar.

MODELO 3D - ACTITUD DE SERVICIO Y BIENVENIDA



ACTITUD DE SERVICIO:



Es la disposición que tenemos como seres humanos frente a las diversas situaciones, transmite nuestro comportamiento con el entorno y el contexto que afrontamos en cada instancia. Para que tengamos una mejor actitud, en cada momento debemos ser conscientes de “estar presentes en el aquí y ahora”, tener una correcta postura (alinear espalda), respiración tranquila y controlada, concentración y conocimiento de la labor que se está realizando.



El ejecutivo debe ir a buscar al cliente, es **dinámica y/o móvil la atención** lo que significa que debemos buscar al cliente a la puerta y no esperar que llegue al puesto de trabajo. La atención está pensada en que se pueda utilizar una tablet, de modo que el ejecutivo tenga movilidad por el entorno de la Sucursal.

BIENVENIDA:

Es la primera oportunidad que tenemos con el cliente para presentarnos y conocerlo. Debemos mantener un saludo seguro,

mirando a los ojos, mencionando nuestro nombre, preguntando el nombre del cliente y romper el hielo con un: "¿Cómo está?" Este es el primer paso para generar un vínculo con quien tengas al frente.

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 06 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
06!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR