



VTR - DESAFÍO DE LA SEMANA N° 21 - Trainers

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 07 AL 20 DE OCTUBRE

CONTENIDO CALL CENTER



PLATAFORMA DE ATENCIÓN WHATSAPP FIBRA



CAMPAÑA PROACTIVA - CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA



ACTIVIDAD



REGULARIZACIÓN MATERIAL EN DOMICILIO

CONTENIDO SUCURSAL



DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN



CAMBIO DE EQUIPO - POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN



ACTIVIDAD



INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA



PLAN COMERCIAL



DESAFÍO TERMINADO

PLATAFORMA DE ATENCIÓN WHATSAPP FIBRA



CONTEXTO

DEBES SABER

COMUNICADOS ENVIADOS

- Te informamos que se encuentra disponible la **nueva plataforma de atención WhatsApp FIBRA** para clientes con servicios de internet fibra óptica.
- Esta nueva plataforma **brindará a dichos clientes una atención personalizada**, donde entregará información exclusiva relacionada al tipo de red a la que se encuentra conectada.
- **El número de teléfono de esta plataforma es +56 9 8346 5697**



CONTEXTO

DEBES SABER

COMUNICADOS ENVIADOS

- Los clientes con **Red FIBRA pueden apoyarse con tutoriales** alojados en www.vtr.com/bienvenidafibra. Los técnicos entregarán a los clientes cuando instalen su servicio un código QR donde podrán ingresar a la página indicada anteriormente.
- Estos clientes también **recibirán información a través de los distintos medios de comunicación** con información relacionada a su tipo de conexión, donde en el siguiente apartado podrás revisar el historial de lo que les ha llegado.



CONTEXTO	DEBES SABER	COMUNICADOS ENVIADOS
Si un cliente Fibra nos contacta a través de Call center o Sucursal se le debe entregar la atención correspondiente, siempre informando que el canal vía Whatsapp está disponible de manera exclusiva para ellos en atenciones futuras.		

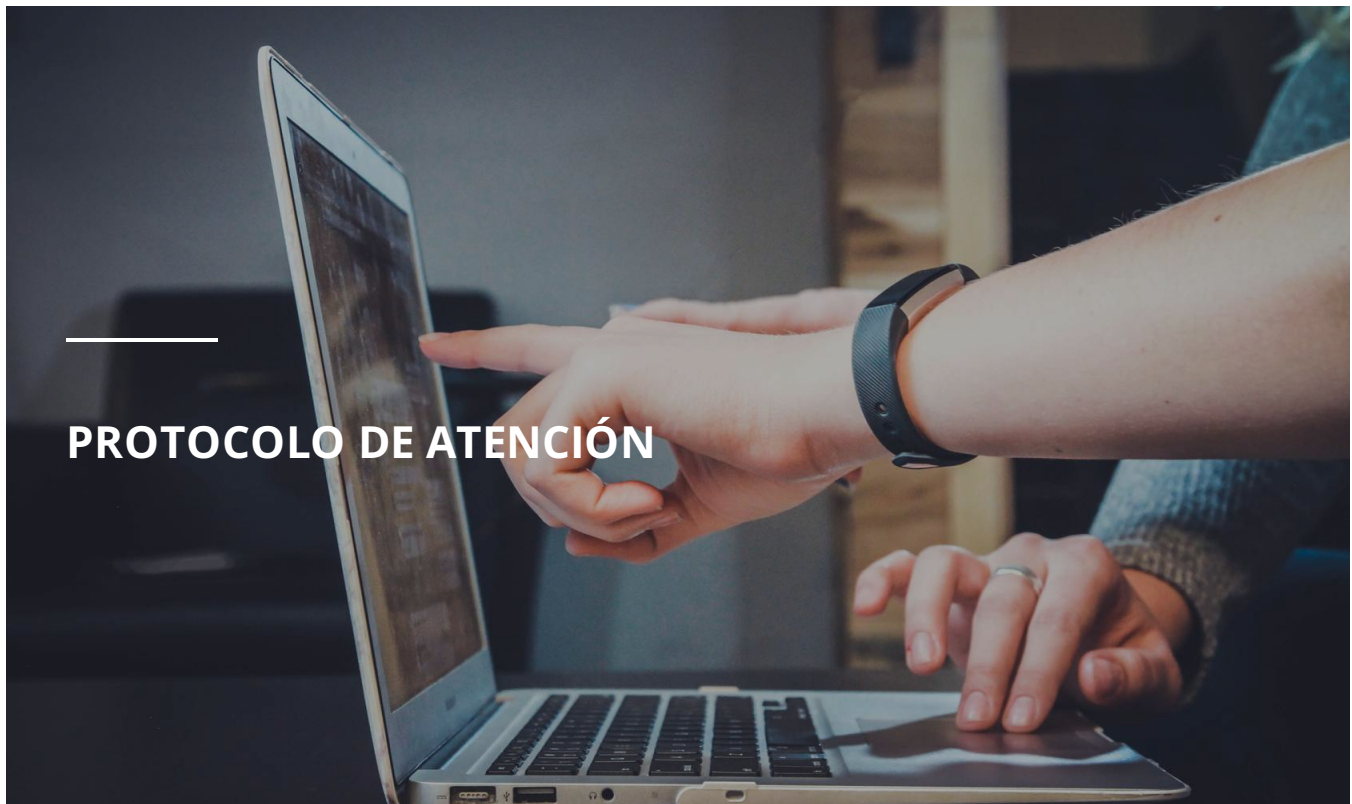


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CAMPAÑA PROACTIVA - CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA



DEBES SABER

INFORMAR

- 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.
- Los cambios de tecnología **NO se pueden reversar**.

DEBES SABER

INFORMAR

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

PROTOCOLO DE ATENCIÓN

El protocolo que se expone a continuación servirá de guía al momento de comunicarnos con nuestros clientes para ofrecer mejora de sus servicios a través del cambio de red.

- Es importante que demuestres siempre actitud de servicio, amabilidad y empatía.
- Escucha de manera activa y concentrado al cliente.
- Transmitir transparencia indicando compromisos.

SALUDO —

Saludo:

Buenos días/tardes, mi nombre es XXX, lo(a) llamo de VTR, ¿hablo con el(la) sr(a) XXX?

EXPLICA —

Explica motivo de la llamada:

Le tenemos una muy buena noticia, el servicio de Fibra Óptica ha llegado a su domicilio. Le ofrecemos renovar sus servicios con equipos de última generación sin costo para usted y de esta forma, resolver los inconvenientes que podría haber presentado en el último tiempo.

1. Si el cliente manifiesta que NO está interesado:

- *Sr(a) XXX, ¿me podría indicar el motivo por el cual no acepta la mejora de sus servicios?*

2. Si el cliente manifiesta que SI está interesado: facilitar más información sobre el cambio de tecnología:

- *Este cambio no generará cobros adicionales en la cuenta del cliente, por lo tanto, no tendrá aumento en el cargo de su siguiente boleta.*
- *Indicar las ventajas que tiene realizar esta actualización de servicios y equipos.*

ATRIBUTOS

SER VICI O	VEN TAJ A	CARACTERÍSTICAS
INT ERN ET	Velo cida d sim étric a	Velocidad de 500 Mbps (de subida y bajada)
	Wifi Mes h	Acceso a internet con tecnología de última generación. Gestión de bandas y optimización de canales
TEL EVI SIÓ N	VTR +	Más de 13 mil títulos del mejor contenido en series y películas
	REP LAY TV	Se puede “reiniciar” la programación para volver a ver el contenido.
	VTR PLA Y	APP para disfrutar contenido desde tus dispositivos favoritos.

INFORMA

[Para clientes que tienen internet contratado]:

Sr(a) XXX, este cambio consta en ofrecer internet simétrico a través de una red de fibra, el medio más avanzado que existe hasta hoy. Lo que permite tener misma velocidad de 500Mbps para subida y bajada de datos. Este dispositivo cuenta con tecnología Wifi Mesh que permite tener un mayor alcance del servicio permitiendo a su vez, conectarse a la mejor banda de internet de manera automática y dinámica dentro del domicilio.

[Para clientes que tienen sólo TV contratada]:

Sr(a) XXX, este cambio consta en ofrecer servicio de televisión a través de D-box Smart, que permite acceder de manera rápida y sencilla a aplicaciones como Netflix, Youtube, Disney+, entre otras.

El dispositivo cuenta con Google Play Store que permite descargar todas las aplicaciones que usted guste. También permite encontrar contenido por medio de la búsqueda por voz, si usted desea buscar el título de una película, serie o actor, el sistema le entregará las alternativas de las distintas plataformas de streaming. Además, puede grabar sus programas favoritos en la nube y recibir recomendaciones según sus preferencias de contenido.

¿Sigue interesado(a) en contar con esta mejora de servicio?

SI: Continuar con la sección **"GESTIÓN"** para ingresar el pedido.

NO: Sr(a) XXX, le agradecemos su tiempo. Recuerde que mi nombre es XXX, que tenga buenos días/tardes.

REGISTRA

**Atención Comercial > Cambio de serv contrat/Susp > Cambio de Plan/Actuali. Promo
@FIBRA2024 RECHAZA + [indicar motivo de rechazo]**

Registrar en la atención:

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

GESTIONA

PASO 1

PAASO 2

PASO 3

PASO 4

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



PASO 1

PAASO 2

PASO 3

PASO 4

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

Andes Archivo Editar Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

1-690428-9 - Pacote de cliente 1-690428-9 - Pedido

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

Lista

Canal de ventas: Natural Cuenta de facturación: 10187014 Correo de cliente: Pago up front recibido: 0
 Impuesto: Deuda no vinculante: 0 Renta mensual: 330.990
 Acciones cuotas: 0 Deuda no vinculante: 0 Pago up front primera cuota: 0 Carga única vto: 0
 Comentarios: Motivo Desconexión: 0 Generar boleto factura online: 0 Rut Deuda Dominio: 0
 Renta mensual: 0 Orden por delivery: 0 Descripción envío delivery: 0

Más información: Detalles Envío Pagos Envíos Documentos Archivos Adjuntos Actividades

Detalles de la línea: Artículos Totales

Detalles

Personalizar Editar promoción Verificar Costos Cambiar Sincronizar

Nº de línea	Nº de oferta	Acción	Producto	Contenido de oferta	Estado	Estado del Trámite	Subtotal venta mensual	Preco de costo	Campaña de fact.
1	1	-	Equipo		Pendiente		90		10187014
4	2	-	Banda Ancha		Pendiente		330.990		10187014
5	21	-	300 Mega		Pendiente				10187014
8	22	-	Digital Safe		Pendiente				01.99010187014
8	23	-	Arrendo Tarjeta Celular 4G LTE Plus		Pendiente				10187014
7	3	-	Descuento Instalación Equipo		Pendiente		90		10187014
3	4	-	Instalación Equipo		Pendiente		90		10187014
2	5	-	Mega 300 Residencial		Pendiente		90		10187014

PASO 1

PAASO 2

PASO 3

PASO 4

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

Andes Archivo Editar Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

1-690428-9 - Pacote de cliente 1-690428-9 - Pedido

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 Nombre del Cliente: PERMANENTE, PEREZ MARI
 Modalidad de venta: Móvil Cuenta del Cliente: 10190428-9
 Modalidad de Envío: Venta Presencial Nº de Serie Cl:
 Tipo Portador: No Portador - Venta M Estado Nº de Serie Cl:
 Tipo de Pedido: Pedido de ventas Subtipo Cuenta:
 Etapa: Ejecución Cuenta de Servicio: 10190428-9-9-001
 Impresión: BMAJ02C Dirección de Servicio: APOQUINDO AV 4300
 Canal de Ventas: Natural Cuenta de Facturación: 6198228796
 Usuario: BMAJ02C e-mail: user.30@gmail.com
 Acciones cuotas: 0 Deuda no Vinculante: 0
 Comentarios: Motivo Desconexión: 0
 Comentarios Aprobados: 0 Motivo de cambio: Sin motivo

Estado: Pendiente
 Fecha de creación: 26/05/2018 11:53:36
 Fecha de modificación: 26/05/2018 11:53:36
 Generar cuando: 26/05/2018 11:53:36
 Motivo:
 Vigencia de cotización: 26/05/2018 11:53:36
 Estado del Trámite:
 Correo de cliente:
 Pago up front recibido: 0
 Renta mensual: 330.990
 Carga única vto: 0
 Rut Deuda Dominio: 00000000000

Clasificación Pto: Inicio
 Clasificación Móvil: Inicio 2
 Saldo Límite Crédito Pto: 93.000.000
 Saldo Límite Crédito Móvil: 93.000.000
 Deuda Pto: 0
 Deuda Dominio: 0
 Pago up front: 0
 Pago up front recibido: 0
 Renta mensual: 330.990
 Carga única vto: 0
 Rut Deuda Dominio: 00000000000

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

4. Una vez aprobado el TSQ, se debe generar documento. Para más información puedes apoyarte con el procedimiento **GENERAR CONTRATO**.

1-451711656

Revisar

Verificar

Enviar

TSQ

Cancelar pedido

Generar documento

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

5. Presionar el botón **“ENVIAR”**
IMPORTANTE: NO se debe presionar botón “Verificar”

1-451711656

Revisar

Verificar

Enviar

TSQ

Cancelar pedido

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

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.**

Consulta Capacidad

1 - 10 de más de 12+

Fecha Agend.	Hora Desde	Hora Hasta
14/12/2016	10:00:00	13:00:00
14/12/2016	13:00:00	16:00:00
14/12/2016	16:00:00	19:00:00
14/12/2016	19:00:00	21:00:00
15/12/2016	10:00:00	13:00:00
15/12/2016	13:00:00	16:00:00
15/12/2016	16:00:00	19:00:00
15/12/2016	19:00:00	21:00:00
16/12/2016	10:00:00	13:00:00
16/12/2016	13:00:00	16:00:00

Aceptar Cancelar

PASO 1

PAASO 2

PASO 3

PASO 4

7. En sección **“ACTIVIDADES”**, pestaña **“Agendamiento”** agregar en campo Notas el detalle de la atención ya que es información vital para el trabajo del técnico.

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

Mas información
Seguimiento
Materiales Requeridos
Trazabilidad Interacción
Agendamiento
Pasos
Finalización

Detalles de programación

Tiempo de trabajo
35

Fecha Agendamiento
26/09/2023
35

Inicio más temprano
26/09/2023 00:00:00

Hora Desde
10:00:00

Fin más tarde
13/10/2023 00:00:00

Hora Hasta
13:00:00

Ubicación del servicio de cuenta

Dirección de la cliente
PREMIAS DE NAUJONCA 413

Ciudad
SANTIAGO

Región

Código postal

Fecha de validez
01/01/2000 00:00:00

Datos de trabajo

Rut Técnico

Id Técnico

Nombre Técnico

Buzón
00025

Territorio
RMA ORIENTE

Zona
ZONA METROPOLITANA

Zona Rpa
N

Tipo vivienda
Vivienda Nueva

Clase vivienda

Notas



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

El cambio de tecnología **NO** tiene costo para el cliente

☐

Falso

☐

Verdadero

REGULARIZACIÓN MATERIAL EN DOMICILIO



- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular del servicio, por un tercero o Usuario del servicio.

INTRODUCCIÓN

DEBES SABER

Dada la migración de clientes a Andes, ha sido necesario regularizar los materiales y así derivar lo correcto a nuestro nuevo sistema de atención.

En este contexto es que te informamos que hay un **grupo de clientes al que se ha debido regularizar los equipos D-box** que registran en nuestro sistema. Por lo tanto, es muy importante realizar un correcto diagnóstico para entender la situación que plantea el cliente y la información que figura.

INTRODUCCIÓN

DEBES SABER

En caso de **requerir una visita esta será confirmada con el cliente al celular registrado** en el campo contactos. Si tienes dudas de este procedimiento revisa la publicación [CONFIRMACIÓN DE AGENDAMIENTO](#)

- Algunos clientes estarán cargados en Interact para su fácil identificación
- El proceso mencionado ha dado paso a ciertos casos como el que revisaremos en esta edición del desafío:

GESTIÓN

1. PERDIÓ LA PROGRAMACIÓN Y NO FIGURA EN SISTEMA EL D-BOX QUE EL CLIENTE MENCIONA

PERDIÓ LA PROGRAMACIÓN Y NO FIGURA EN SISTEMA EL D-BOX QUE EL CLIENTE MENCIONA

Luego del diagnóstico realizado, podría generarse una inconsistencia entre lo que el cliente indica tener en su domicilio y lo que aparece. Por ej: Cliente figura con D-box en el domicilio que no está registrado.

Es importante realizar este diagnóstico comparando N° de serie D-box. Si es el caso, se recomienda utilizar el siguiente script:

INFORMA

"Sr(a) XXX, en nuestro sistema no figura el servicio que menciona, y es lo que provoca que no tenga acceso a la programación VTR. Si la vio en algún momento, se trató de una inconsistencia en nuestro sistema que fue regularizada. Sin embargo, podemos generar la instalación del servicio por un valor mensual de \$XXXX y de instalación de \$XXXXX" ([PLAN COMERCIAL](#)).

Puedes revisar el procedimiento de [VENTA DE SERVICIOS CON VALOR AGREGADO \(SVA\) FIJOS](#).

Se debe dar opción de instalar el servicio para que el cliente continúe disfrutando del servicio VTR. Esto no implica la recuperación del equipo que el cliente indique tener el domicilio, nos obstante se lo puede pasar al técnico en el momento de la visita si así lo desea.

2. PERDIÓ LA PROGRAMACIÓN Y SÍ FIGURA EN SISTEMA EL D-BOX QUE EL CLIENTE MENCIONA PERO ESTÁ DE BAJA

PERDIÓ LA PROGRAMACIÓN Y SÍ FIGURA EN SISTEMA EL D-BOX QUE EL CLIENTE MENCIONA PERO ESTÁ DE BAJA

Es importante que en estos casos se tenga clara la información que aparece, estado del servicio de TV, de los d-box asociados y si hay o no programación Premium.

INFORMA

"Sr(a) XXX, en nuestro sistema su servicio D-box/TV (según corresponda) figura de baja, por lo tanto, no corresponde que tenga acceso a programación VTR. Si así fue, se trató de una inconsistencia en nuestro sistema que fue regularizada y provoca que hoy no vea los canales".

Es importante dar opción al cliente de volver a contratar el servicio y así continúe disfrutando del servicio de TV.

MATERIAL CON N° DE SERIE DISTINTO

CONTEXTO

GESTIÓN

- Si en el proceso de atención detectas que el cliente tiene un **MATERIAL físicamente instalado, con un N° de serie distinto** al que en el sistema aparece, es necesario generar una reparación indicando en la observación que el material del cliente es distinto al que el sistema entrega.
- Cabe destacar que es **importante que verifiques** que los materiales que el cliente indique no estén en otro servicio o dirección del cliente.
- Si **válidas que por la dirección que el cliente llama**, el material que indica no es el que aparece en el sistema, debes ingresar una reparación
- En caso de **requerir una visita** esta será confirmada con el cliente al celular registrado en el campo contactos. Si tienes dudas de este procedimiento revisa la publicación [CONFIRMACIÓN DE AGENDAMIENTO](#)

INFORMA

"Sr(a) XXX, el equipo que menciona no se encuentra registrado en nuestro sistema y esto puede provocar inestabilidad en el servicio. Para prevenir inconvenientes y asegurar una buena experiencia de servicio, esta situación debe ser regularizada por uno de nuestros técnicos. Si desea, podríamos agendar una visita sin costo para Ud., para regularizar la situación".

Si acepta visita adicionalmente informa el siguiente script:

VOZ

"Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta 1 hora y media."

No Voz

"XXX, el técnico llegará a tu domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta 1 hora y media."

CONTEXTO

GESTIÓN

Ingresa en la cuenta de servicio del cliente, luego genera una **solicitud de servicio**, presiona el **“+”** y llenas los **datos de la solicitud de servicio**:

1. TIPO: Según el servicio.

2. AREA: Reparación Técnica.

3. SUBAREA:

- Dbox No Enciende (Premium)
- Cable Modem Offline (Internet)
- Equipo VTR No Funciona (Telefonía)
Dependerá de la pertenencia del material (a qué servicio pertenece).

4. DESCRIPCIÓN: "Material en domicilio es distinto que el que tiene cargado en ANDES. Se debe cambiar material".

Puedes revisar la publicación de [INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO CON REPARACIÓN TÉCNICA](#).



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

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 sólo Dbox SD - HD - y Dbox Smart**

- 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.
- **Costo de envío \$0**

- **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. Solicita serie de CI (recuerda siempre verificar vigencia [AQUÍ](#))
- El Domicilio sobre el que el Cliente está consultando.
- Verifica que Dbox tiene instalado el cliente. Si tiene DBOX PRO o PRO II, se debe transferir de manera asistida a BOTÓN ROJO COMERCIAL para 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

“Sr(a) XXX, ¿usted actualmente tiene el cable coaxial (el cable blanco) donde quiere poner su D-box adicional?”

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. Ingresar 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** -> Cambiar SIEMPRE a 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. Como hemos acordado, su kit llegará [indicar según Excel de entrega] para que instale el Dbox en su domicilio. 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."

EXTENSOR WIFI

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

- El cliente debe tener la **cuenta al día** para solicitar la contratación de un SVA.
- Siempre **valida que el correo electrónico** sea válido, para el envío del documento del contrato.
- El **servicio adicional** del cliente **mantiene el DOM de sus servicios principales**.

DEBES SABER

- Si el cliente rechaza la opción delivery, realiza el procedimiento descrito en la publicación [VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO \(SVA\) FIJOS](#), informar que la visita técnica tiene costo de \$20.000.
- Se debe revisar el tipo de red instalada en casa del cliente, si esta es:
 - **HFC:** Se debe hacer el flujo normal de auto-instalación
 - **FTTH:** Se debe enviar una visita técnica a través de un [pedido de modificación](#)
- Para la autoinstalación, guíate con la publicación [AUTOINSTALACIÓN EXTENSOR DESK](#)
- **Tiempos de Entrega:** Revisar el siguiente [DOCUMENTO](#). IMPORTANTE: Revisa en el mismo archivo cómo leer correctamente la matriz

IMPORTANTE:

- Al ingresar pedido, debes seleccionar la fecha de agenda más lejana que arroje el sistema para que el equipo de delivery pueda gestionar los casos.
- Validar que la comuna del cliente tenga factibilidad para el envío de delivery. Apóyate con la publicación de [DELIVERY AQUÍ](#). Si no aparece, realiza el procedimiento que aparece en la publicación [VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO \(SVA\) FIJOS](#)

GESTIÓN

1. En la sección **PRODUCTOS INSTALADOS**, posicionarse sobre la promoción contratada y pinchar el botón **MODIFICAR**.
2. En el detalle del pedido, seleccionar el producto **BANDA ANCHA** y pinchar el botón **PERSONALIZAR** para desplegar la vista de selección de SVA.
3. Pinchar botón **EQUIPOS**.
4. En la sección **EXTENSOR WIFI**, seleccionar en el menú desplegable la opción Extensor Wifi y en cantidad escribir el número "1" y luego presionar el botón **AGREGAR ÍTEM**.
5. Pinchar sobre el nombre del ítem agregado **EXTENSOR WIFI**.
6. En la sección **EXTENSORES**, seleccionar el equipo **Extensor NextGen Smart Desk**.
7. En la sección **CARGOS**, seleccionar Cargo Extensor NextGen Smart Desk, este cargo genera la actividad necesaria para realizar la instalación del producto.
8. Pinchar el botón **TERMINADO**
9. Como el producto es con autoinstalación, se debe aplicar descuento de instalación (ya que no habrá visita técnica).
 - Seleccionar el producto **BANDA ANCHA** y pincha el botón **PERSONALIZAR**.
10. Pinchar botón **EQUIPOS**.
11. En el ítem **DSCTO CARGO EXTENSOR NEXTGEN SMART DESK**, seleccionar la opción del menú desplegable y en cantidad escribir el número "1" y luego pinchar **AGREGAR ÍTEM**.
12. Pinchar botón **TERMINADO**.
13. Revisar **DETALLE** del pedido.
 - a) Selecciona la pestaña **ENVIAR A** para completar los datos de quien recibirá el extensor 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!

Si la información no está completa, aparecerá un mensaje de alerta ([Revisa AQUÍ](#))

b) Completar el método de envío

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

14. Generar el contrato

15. Selecciona ENVIAR

- **El PEDIDO quedará en estado ABIERTO hasta que se realice la entrega del equipo, luego de eso cambiará a estado COMPLETADA.**

INFORMA

"Sr. XXX. Como hemos acordado, su kit llegará [indicar plazo de la columna Tiempo aproximado de la planilla de Plazos entrega Delivery] para que llegue el extensor a su domicilio. En la caja del KIT encontrará un código QR que lo dirigirá a la página <https://vtr.com/manuales-autoinstalacion> para hacer la activación del equipo"

Recuerde que en su próxima boleta aparecerá el valor mensual de XXX."

ESCALA —

- Para seguimiento o resolver incumplimientos revisa el apartado SEGUIMIENTO- INCUMPLIMIENTO de la publicación en Clave

- En caso de consultas adicionales sobre la entrega, se debe enviar un mail a deliveryfijo@vtr.cl. Si el mail se envía AM la respuesta será enviada en la tarde y viceversa.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CAMBIO DE EQUIPO - POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN



CAMBIO EQUIPO MÓVIL

IMPORTANTE – SUCURSALES

Siempre que realices cambios en el contrato del cliente, en este caso por cambio de equipos, debes generar un nuevo contrato con el detalle y debes dejarlo cargado en el almacenamiento virtual (KWCC). Si tienes dudas con éste paso, puedes apoyarte con la publicación [GENERAR CONTRATO – LLENADO CONTRATO MANUAL](#)

OBJETIVO —

Atender casos en donde el cliente solicite un cambio de equipo móvil (renovación o adición de un equipo móvil en un plan vigente). El equipo puede quedar en modalidad de venta o arriendo.

POLITICA RECAMBIOS —

- Se deben cumplir las siguientes políticas para la realización del cambio de equipo en sucursales.
 - **No** se puede **superar** el **límite de crédito** al momento de realizar el recambio o venta. El límite de crédito que califica el cliente es en base a la sumatoria de Plan + Equipo. En caso de llevar **más de 2 equipos por cliente** (tanto en pedido como modificación) debe ir **autorizado** por el **jefe o supervisor** de sucursal.
 - Si cliente ya tiene asignado 2 o más equipos activos con pago en la boleta, no puede cargar más. Ofrecer opción de pago al contado.
 - Se debe cumplir con una **antigüedad mínima de 6 meses** siendo cliente móvil pospago en la línea que realiza el recambio (ya se encuentra actualizado en política reflejada en plan comercial).
 - Validación de identidad debe ser a través de **verificación biométrica** (dactilar o facial).

POLÍTICA CAMBIO DE EQUIPO – Sujeta a Tipo de portabilidad y Segmento/score de cliente

Cliente de origen portado pueden acceder a descuentos en cuota inicial de arriendo (según lo indicado en [Plan Comercial](#)) siempre y cuando su segmento de score lo permita.

Tipo cliente	Permanencia	Pago cuotas remanentes equipo actual	Cambio de plan	Cambio de equipo
--------------	-------------	--	-------------------	---------------------

Cliente stock plan no vigente	A partir del 12vo ciclo de facturación emitido del arriendo actual	Debe pagar la totalidad de cuotas remanentes del equipo en arriendo actual	Para realizar cambio equipo en modalidad arriendo debe a cualquier plan de parrilla actual (multimedia, solo datos y solo voz)	Renovación equipo
	Antes del 12vo ciclo de facturación emitido del arriendo actual	Debe pagar la totalidad de cuotas remanentes del equipo en arriendo actual		
Cliente plan vigente	A partir del 12vo ciclo de facturación emitido del arriendo actual	Debe pagar la totalidad de cuotas remanentes del equipo en arriendo actual	Mantiene planes de parrilla actual (multimedia, solo datos y solo voz)	Opción 1 Pagando cuota inicial + 18 cuotas mensuales del nuevo equipo
	Antes del 12vo ciclo de facturación emitido del arriendo actual	Debe pagar la totalidad de cuotas remanentes del equipo en arriendo actual		Opción 2 Pagando totalidad del nuevo equipo
Cliente Sim only	Antigüedad mínima de 6 meses en el rut que se realiza el recambio. Ya sea antigüedad móvil postpago o fija.	N/A	Arriendo disponible en todos los planes de la parrilla actual (multimedia, solo datos y solo voz)	

"Clientes podrán realizar el pago en modalidad de arriendo pagando un pie inicial más el monto restante en cuotas iguales cargadas en la boleta (hasta 18). O modalidad de venta en hasta 24 cuotas sin interés con tarjetas de crédito de Banco BCI, 18 cuotas sin interés con tarjeta de crédito de Banco de Chile y hasta 12 cuotas sin interés con Transbank"

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

- Esta solicitud puede ser realizada **por titular de la cuenta, un tercero con poder notarial o representante legal en el caso de empresa**, en todos los casos, mayor de 18 años y con cédula de identidad vigente.
- Siempre **revisar oferta** en el [PLAN COMERCIAL](#), sección "PLAN MÓVIL"
- Para **iPhone No aplica el descuento en la cuota inicial del arriendo del equipo.**
- El **descuento automático en la cuota inicial del nuevo equipo, sólo se aplicará para Android** cuando el equipo sea adquirido en modalidad de **ARRIENDO** y cumpla con las condiciones comerciales en términos de segmentos/score y tipo portabilidad, sin importar la modalidad de compra del equipo antiguo. Por lo tanto, no se generará descuento si el nuevo equipo se adquiere en modalidad de COMPRA, sólo rige plan comercial vigente
- **No se realiza ningún tipo de Ajuste en el procedimiento**, ANDES realiza los descuentos pertinentes en forma automática.
- Si cliente **tiene un plan NO vigente, se debe actualizar** a oferta comercial vigente. Para venta de equipos se deben considerar los precios de los equipos que están publicados en el EXCEL DE TERMINALES. Para mayor información, revisar el archivo "EXCEL DE TERMINALES" en el siguiente link [PLAN COMERCIAL MOVIL](#), sección "Plan Móvil".
- El pedido **una vez enviado no se podrá cancelar** si es de atención inmediata.
- Si el **pedido está programado sólo puede cancelarse hasta un día antes de la fecha ingresada** en el campo "**Desde cuándo**".
- El procedimiento de "CONVIVENCIA DE ÓRDENES" indica la compatibilidad de este con otros requerimientos. Para revisar el procedimiento de "CONVIVENCIA DE ÓRDENES", pinchar [AQUÍ](#)



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Para iPhone aplica el descuento en la cuota inicial del arriendo del equipo

☐

Falso

☐

Verdadero

INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA



GESTIONA

CONTEXTO

- Atender casos en que sea necesario realizar una inhibición del flujo de cobranza del cliente y así detener momentáneamente una gestión de cobranza y reestablecer los servicios (en caso de estar suspendidos).

- Este procedimiento puede ser solicitado por el Titular del servicio o Tercero usuario

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

1

La inhibición de cobranza evita acciones de cobranza, pero no que el servicio se siga facturando.

2

Rut del Cliente para saber quién está llamando

3

Verificar el domicilio y la cuenta de facturación sobre el cual el cliente está consultando

4

Prohibido ingresar inhibición como herramienta de retención.

5

La plataforma de retención no puede ingresar inhibiciones a excepción de que se presenta uno de los siguientes casos:

- Pago no aplicado: cliente indica que ya realizó el pago de su boleta y éste no se ve reflejado en sistema.
- Reclamo en curso a la espera de su resolución
- Para ingresar desconexión a cliente suspendido
- Para ingresar descuento/cambio de plan a cliente retenido que se encuentra con servicios suspendidos

6

Todo ingreso de inhibición que supere los 6 días de corrido será considerado como fuera de política.

DEBES SABER

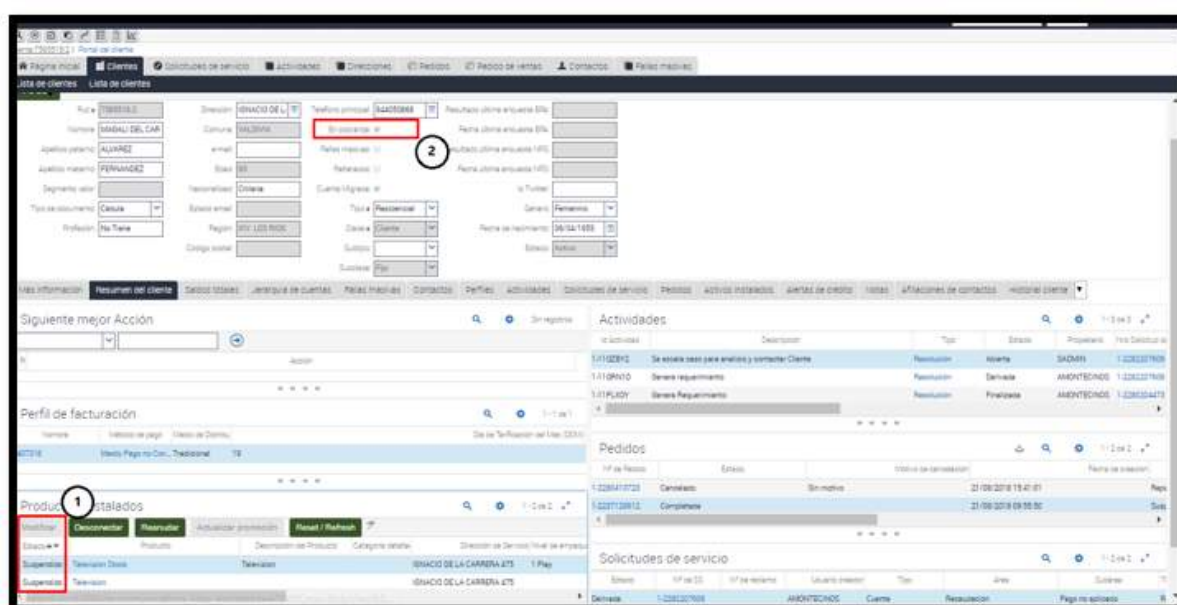
- **La prórroga** (extender la fecha de pago por problemas para pagar) **no existe en Andes por política interna**, por lo tanto puedes explicarle al cliente que tiene la opción de pagar desde que su boleta se emite o bien hasta 7 días después de la fecha de vencimiento sin recargos adicionales.
- **La prórroga por ningún motivo se debe ingresar si el cliente indica problemas económicos para realizar el pago de la cuenta**
- **Puedes apoyarte con el siguiente script**

“Sr. XXX lamentablemente por políticas de la empresa, no tenemos disponible la opción de cambiar su fecha de pago o prorrogar el plazo para pagar. Recuerde que desde que su boleta se emite y hasta 7 días antes que venza su boleta puede hacer el pago de su cuenta sin riesgo que se cobren recargos adicionales”
- Para clientes que **poseen pac/pat activo, SÓLO se debe ingresar inhibición** cuando implique un **RIESGO DE CORTE DE SUS SERVICIOS**.
- La aplicación de la inhibición del flujo de cobranza aplica únicamente en casos de **PAGO NO APLICADO y RECLAMOS**.
- El **plazo máximo** que se puede inhibir el flujo de cobranza es de **6 días de corrido. (se debe empezar a contar del día siguiente de la atención)**.
- La inhibición de flujo de cobranza puede ser aplicable a **clientes con cuentas al día o vencidas**.
- En caso de tener los servicios **SUSPENDIDOS por mora**, estos **serán REANUDADOS en un plazo máximo de 2 horas**.

GESTIONA

VERIFICA PRECONDICIONES

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



INGRESO INHIBICIÓN

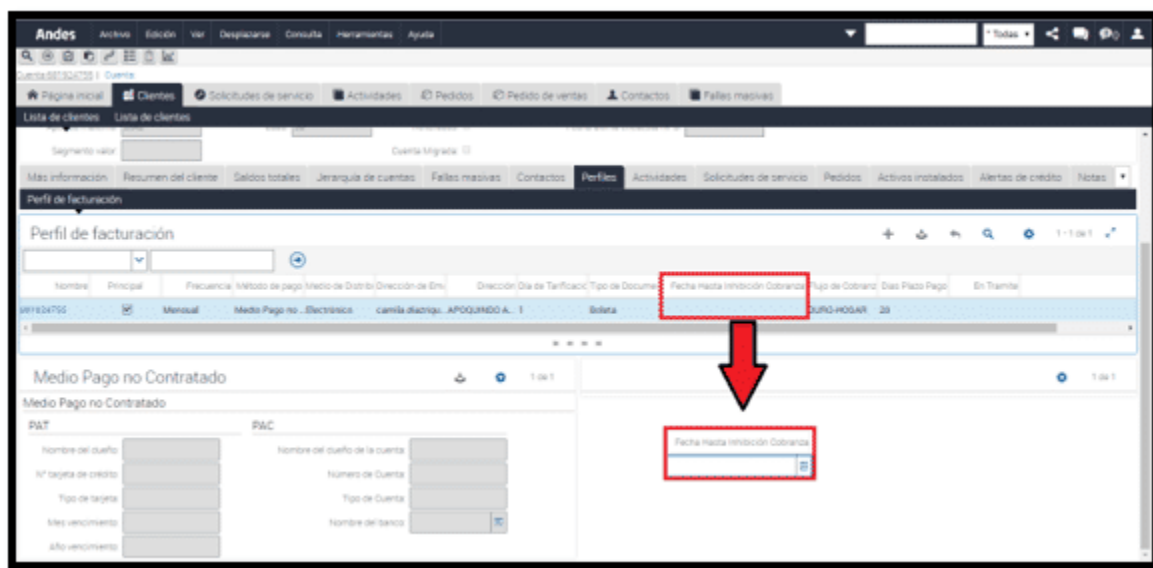
1. Desde la vista 360 de la cuenta de cliente, ingresa a la pestaña de **JERARQUÍA DE CUENTAS** y selecciona la cuenta de facturación correspondiente a la dirección vinculada.
2. Ingresa a la pestaña de **PERFILES** desde la vista 360 de la **cuenta de facturación**.
3. Verifica en la columna **FECHA HASTA INHIBICIÓN** si existe una inhibición ingresada anteriormente.
 - **Deben haber pasado 30 días** desde esta fecha para poder ingresar una nueva inhibición, de lo contrario, **NO PODRÁS INGRESAR UNA NUEVA**.

4. Selecciona el botón de **CALENDARIO** y **confirmar la fecha de término** de la inhibición en el calendario desplegado haciendo clic sobre el día correcto.

- **El tiempo máximo de la inhibición de cobranza es de 6 días de corrido.**

5. La fecha quedará indicada en la sección **FECHA HASTA INHIBICIÓN COBRANZA**, por lo cual solo se debe presionar **GUARDAR** y luego **ENVIAR INHIBICIÓN**.

6. Verifica que el **pedido de REANUDACIÓN** quede en estado **COMPLETADA** (En caso de tener servicios suspendidos). Para mayor información de estados de pedidos, puedes revisar la publicación [GESTIÓN DE PEDIDOS](#).



INFORMA

De acuerdo a la gestión realizada, explica lo siguiente:

- Detalle de la gestión
- Plazo de solución

REGISTRA

Atención Comercial→Descuentos y prórroga→Prórroga /Inhibición

Registrar en la atención:

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PLAN COMERCIAL



PLAN COMERCIAL FIJO

PLANES SOLO INTERNET

Disponibles para red HFC y FTTH en todos los canales de venta

RED HFC —

*PRESIONA LA IMAGEN PARA AGRANDAR
CONFIRMA SIEMPRE LOS VALORES Y PROMOCIONES EN PLAN COMERCIAL



Plan MEGA 500 for RED HFC. The card features a green background with a white Wi-Fi icon and the text 'RED HFC' vertically on the left. The main text reads 'MEGA 500' in white, followed by '\$13.990' in large white font, 'Por 6 meses' in smaller white font, and a normal price of '\$20.990 x mes' in a light brown box.

Plan	Red	Costo	Periodo	Normal
MEGA 500	HFC	\$13.990	Por 6 meses	\$20.990 x mes

RED FTTH —

*PRESIONA LA IMAGEN PARA AGRANDAR
CONFIRMA SIEMPRE LOS VALORES Y PROMOCIONES EN PLAN COMERCIAL



Three plans for RED FTTH are shown. Each card has a vertical 'RED FTTH' label and a Wi-Fi icon. The plans are: FIBRA 600 (green card, \$14.990), FIBRA 800 (purple card, \$15.990), and FIBRA 940 (brown card, \$19.990). All are for 6 months with normal prices of \$21.990, \$23.990, and \$29.990 respectively.

Plan	Red	Costo	Periodo	Normal
FIBRA 600	FTTH	\$14.990	Por 6 meses	\$21.990 x mes
FIBRA 800	FTTH	\$15.990	Por 6 meses	\$23.990 x mes
FIBRA 940	FTTH	\$19.990	Por 6 meses	\$29.990 x mes

CONSIDERACIONES —

- El plan de 500 Megas en HFC **tiene velocidad de subida de 10 Mbps.**

- Los planes en Fibra **tienen velocidades simétricas**.
- El plan de 940 Megas **incluye un Extensor WiFi gratis**, si el técnico lo sugiere por necesidad del domicilio.
- Planes de internet con red FTTH **ofrecen tecnología Wifi 6**, mientras que los planes con red HFC **mantienen WiFiMesh**

TODO LO QUE NECESITAS EN UN SOLO PACK

Las mejores plataformas de streaming, Wifi 6 y d-BOX Smart

Televisión

Doble Pack **PLUS**

Canales: **101** únicos
(82 HD)

Plataformas streaming: **8**

max

prime video

UNIVERSAL

m'GO

edye

C'NDIE

riivi

ATRES player

Incluye: 1 d-BOX Smart

Precio referencial Plataformas: \$32.900

Internet

Mega: **500** / Fibra: **600**

● Con WiFi Mesh ● Con WiFi 6

\$28.990 x 6 meses

Normal: \$41.990 x mes

Televisión

Doble Pack **PREMIUM**

Canales: **101** únicos
(82 HD)

Plataformas streaming: **10**

Disney+

Paramount+

max

prime video

UNIVERSAL

m'GO

C'NDIE

riivi

ATRES player

edye

Incluye: 1 d-BOX Smart

Precio referencial Plataformas: \$49.599

Internet

Mega: **500** / Fibra: **600**

● Con WiFi Mesh ● Con WiFi 6

\$30.990 x 6 meses

Normal: \$46.990 x mes



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 21 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 21!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR