

VTR - DESAFÍO DE LA SEMANA N° 08 - 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 05 AL 25 DE AGOSTO



PLAN COMERCIAL



POLITICA DE VENTA ENTRE CANALES



ACTIVIDAD



DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN

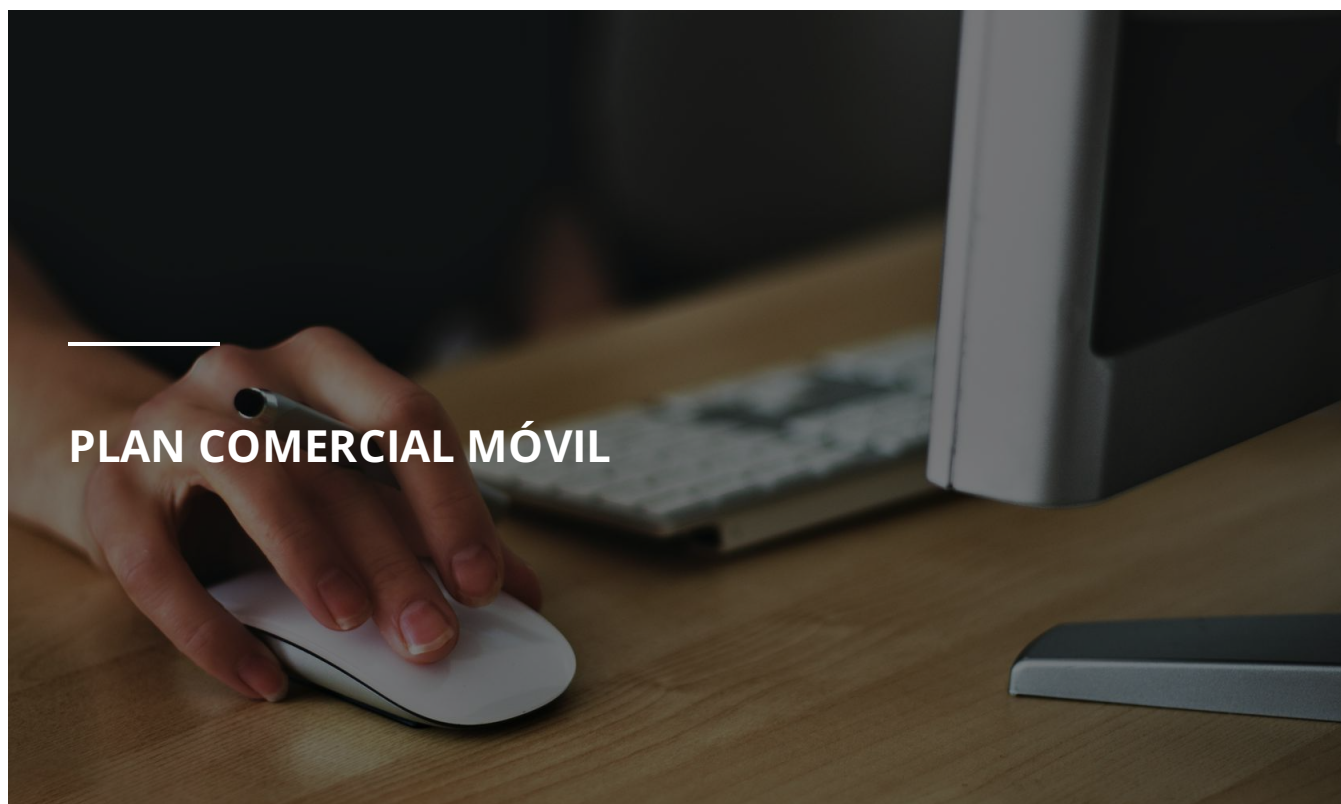


INCONVENIENTES INTERNET 7 PASOS



DESAFÍO TERMINADO

PLAN COMERCIAL



PLAN COMERCIAL MÓVIL

OFERTA SEGÚN SEGMENTO

Oferta móvil según segmento Sucursales

CLIENTE NO PORTADO Y PORTADO

*PRESIONA LA IMAGEN PARA AGRANDAR

NO PORTADO				PORTADO		
Segmento	Política para Terminal	Límite de Crédito	Oferta Planes	Política para Terminal	Límite de Crédito	Oferta Planes
Cliente	VIP	Accede a Equipo en Arriendo.	TODOS LOS PLANES POSTPAGO.	Accede a Equipo en Arriendo.	\$200.000	TODOS LOS PLANES POSTPAGO.
	GRANDES CUENTAS					
	LIBRE					
	CONECTADO					
	VIVE2	\$48.000		No Accede a Equipo en Arriendo.	\$144.000	
	VIVE1	\$34.000			\$100.000	
	CONTROL2	\$25.000			\$90.000	
	CONTROL1	\$25.000			\$40.000	
No Cliente	VIVE1	No accede a equipo en modalidad de arriendo, sólo a través de venta.	TODOS LOS PLANES POSTPAGO.	Accede a Equipo en Arriendo.	\$100.000	TODOS LOS PLANES POSTPAGO.
	CONTROL2				\$90.000	
	CONTROL1			No Accede a Equipo en Arriendo	\$30.000	

IMPORTANTE

- **Límite de crédito por segmento:** siempre se ha informado que el ANDES mostrará el Límite de Crédito de Portado (desde plan), sin embargo se deberá respetar el Límite de Crédito, en caso de incumplimiento las ventas serán des comisionadas.
- **Cliente con Plan Vigente:** El sistema considerará en el límite de crédito los planes activos que el cliente ya tenga (mostrando el respectivo saldo por ventas anteriores) sin embargo, esto se realiza con respecto al límite de crédito más alto del segmento (el de portado), por lo cual podrá mostrarse un saldo mayor al que realmente corresponde. Esto se considerará en el proceso de visado de ventas.
- Los **Segmentos se visualizarán por su nombre**, por lo que ya no se verán puntajes en sistema.
- El **descuento de activación** sólo puede ser aplicado en el momento que el ejecutivo ingresa la venta no posterior.
- La **cantidad máxima de de planes** a vender está restringida por el límite de crédito que tenga el cliente.
- El **límite de crédito** se calcula en base al cargo fijo total del plan + Cuota mensual de arriendo de equipos (si corresponde)

POLÍTICA DOWNGRADE

Aplica solo a clientes stock con planes no vigentes

Si el cliente realiza Downgrade de plan antes del 12vo ciclo de facturación emitido desde la fecha de contratación del equipo, se aplicará un cobro acorde al segmento al que éste pertenezca.		
Segmento Equipo	Equipos	
Premium	iPhone 14/ Galaxy Z Flip 3/ iPhone 12/ Galaxy S22/ Galaxy S21 FE/ Galaxy S23/ Galaxy S23+ / Galaxy S23 Ultra/ iPhone SE/ Redmi Note 11 Pro 5G	
Mid	Moto Edge 20 Lite/ Galaxy A22 5G/ Galaxy A13/ Galaxy A33 5G/ Redmi Note 11S/ Xiaomi 12 Lite/ Redmi 10A/ Moto E22i/ Moto E30/ A14 5G/ A23 5G	
Low	Galaxy A04 128 GB/ Galaxy A04/ Galaxy A03/ Galaxy A04E/ Redmi 9A/ Galaxy A03 Core	
		Si el cliente realiza Downgrade de plan después del 12vo ciclo de facturación emitido desde la fecha de contratación del equipo, no se aplicará ningún cargo.

Ejemplo	
Opciones de cobro para Cliente que desea hacer Downgrade de plan en el mes 10 y su equipo pertenece al Segmento Premium:	
A	Se le cobrará el cargo por segmento del equipo, menos el descuento mensual por los meses pagados: $\$210.000 - (\$17.500 \times 9) = \$52.500$
B	Se le cobrará el descuento mensual por los meses que queden pendientes: $\$17.500 \times 3 = \52.500



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

POLITICA DE VENTA ENTRE CANALES



REFORZAMIENTO

CONTEXTO

El propósito de la política de venta entre canales es establecer las normas de operación, control y condiciones generales para el resguardo de ventas entre los canales y en cualquiera de los sistemas en que esté ingresada la venta.

CONSIDERACIONES AL SOLICITAR UN CAMBIO DE CÓDIGO

Consideraciones

A. **El límite de tiempo para realizar una solicitud de cambio de código es hasta el 6° día hábil una vez completada la instalación**, de lunes a viernes sin considerar feriados. Para tango, servicios en estado activo; **para Andes, pedidos en estado completado**). Posterior a este plazo, NO se considerará la revisión.

B. **Las solicitudes referentes a la política de venta entre canales se deben realizar enviando un correo a: ventaentrecanales@vtr.cl**. Esto aplica solo para casos de ventas entre canales o equipos, según se detalla a continuación:

- Ventas entre canales.
- Ventas dentro del canal Sucursal, pero entre distintas sucursales.
- Ventas dentro de uno de los canales de Venta Remota, pero entre distintos operadores. (ej. entre Inbound TP e Inbound Fidelis)

Las solicitudes por ventas entre vendedores del mismo equipo, deben ser escaladas a la subgerencia de cada canal, según corresponda. A continuación se indican los responsables:

- Ventas dentro de una misma sucursal – Subgerentes de Atención Sucursales.
- Ventas dentro de un mismo equipo de Venta Remota - Jefe de Operaciones del canal.
- Ventas dentro de un mismo operador – Administrativo de Ventas del canal.
- Ventas dentro del canal, pero entre distintos operadores (ej. entre San Lucas y Mirasol) – Administrativo de Ventas del canal.

C. **Una vez recibida la solicitud el plazo de respuesta por parte del equipo que valida las solicitudes, al cambio de código es de 72 horas hábiles** (de lunes a viernes sin considerar feriados). En periodos de contingencia el plazo será de 96 horas, lo cual será siempre informado a los canales previamente.

D. **Visualización de Cambio de código:**

El ejecutivo final debe revisar sus ventas en las bases o reportes de venta oficiales.

E. **Para solicitar cambio de código se debe completar la tabla** (imagen), llenando todos los datos solicitados, y debe ser enviada por un supervisor al correo indicado. Sin los datos requeridos, o bien, no es enviado por el supervisor a cargo, no puede ser revisado, esto es de responsabilidad del interesado, y con ello, no afecta los plazos estipulados aquí.

*Canal Terreno: las solicitudes se deben escalar al administrativo correspondiente según el operador.

Los datos requeridos son:

- Rut del cliente.
- Número de pedido de ventas completadas.
- Motivo del cambio
- Código de vendedor actual.
- Código de nuevo vendedor.
- Servicios: productos para los que se está solicitando el cambio de código
- Fecha ingreso de la venta.

F. **Una vez recibida la respuesta por parte del equipo que valida las solicitudes, tendrán un plazo de 72 horas hábiles para apelar.** La respuesta a esta apelación se entregará en un plazo de 72 horas hábiles.

Rut cliente	Código vendedor actual	Número de pedido completado	Código nuevo vendedor	Número de pedido cancelado	Motivo del cambio	Servicios	Fecha ingreso venta

Resguardo de ventas

Se define como resguardo de venta, una actividad o gestión realizada sobre un cliente, a través de distintos tipos de validaciones, que impiden un correcto ingreso de un pedido de venta.

Existen siete escenarios para el resguardo de ventas, de acuerdo a lo siguiente:

- **Por el ejecutivo**, a través de Solicitudes de servicio (SS).
- **Por el sistema**, con la actividad de Comercial ventas.
- **Por el sistema**, con un pedido en estado Pendiente (habiendo sido enviado /submit previamente).

- **Al ingresar un Pedido de ventas.**
- **Canales Exclusivos:** Aperturas.
- **Ventas con Portabilidad.**
- **Ventas Convenio.**
- **Convivencia de Sistemas**

RESGUARDOS GENERADOS POR EL SISTEMA: COMERCIAL VENTAS

Comercial Ventas —

Se define como **“Comercial Ventas”** a un pedido que luego de ser enviado a terreno, se encuentra con inconvenientes en la instalación de el o los servicios (el estado de este pedido es Abierto). Si pedido es derivado a área BackOffice, aplican las mismas políticas de “Comercial Venta”.

Para los casos anteriores se respetan las siguientes normas:

- Las ventas tienen un plazo de 4 días**, de lunes a sábado sin considerar feriados (3 días y lo que resta del día desde la fecha en que se derivan a “Comercial Ventas”), en este plazo se resguarda la venta al ejecutivo de venta inicial.
- Toda venta que sea **cancelada desde “Comercial Ventas”**, por error u otro motivo y reingresada por otro vendedor dentro del plazo de 4 días, de lunes a sábado sin considerar feriados (3 días y lo que resta del día desde que se deriva) **será respetada al vendedor inicial. Excepto si la anulación es realizada por él mismo usuario** perteneciente al mismo operador o empresa del ejecutivo que ingresa la venta. En estos casos no se resguardará la venta.
- Si se cancela una venta que estuvo en “Comercial Ventas”** (Máx. 2) 3 o más veces, por el mismo motivo; puede ser reingresada por otro vendedor sin esperar el plazo de 4 días, de lunes a sábado sin considerar feriados (3 días y lo que resta del día desde que se deriva) y no será respetada al vendedor inicial.

Si se realiza un cambio de dirección (informada parte del área técnica al momento de instalar) dentro del plazo de 4 días, de lunes a sábado sin considerar feriados (3 días y lo que resta del día desde que se deriva) desde que el pedido es derivado a comerciales ventas con motivo dirección errónea, se respetará al ejecutivo inicial (sobre la nueva dirección). No se considerarán notas o comentarios que no sean derivados a comercial ventas.

Pedidos que no han sido enviados (no se realizó el "submit"), no son considerados como resguardo de venta.

RESGUARDOS EN UNA VENTA CON ESTADO PENDIENTE

Ventas Pendientes

Para las ventas que se encuentren en estado "Pendiente" luego de haber sido enviadas (submit) a terreno (es decir, cuentan con una actividad de terreno), se debe considerar lo siguiente:

- a.** Las ventas tienen un plazo de 4 días, de lunes a sábado sin considerar feriados (3 días y lo que resta del día desde la fecha en que la venta tomó el estado Pendiente) en este plazo se resguarda la venta al ejecutivo de venta inicial.
- b.** Toda venta que sea cancelada, por error u otro motivo y reingresada por otro vendedor dentro del plazo de 4 días, de lunes a sábado sin considerar feriados (3 días y lo que resta del día desde que se deriva) será respetada al vendedor inicial. Excepto si la anulación es realizada por él mismo usuario perteneciente al mismo operador o empresa del ejecutivo que ingresa la venta. En estos casos no se resguardará la venta.
- c.** Si se cancela una venta que estuvo en estado "Pendiente" por más de 4 días de lunes a sábado sin considerar feriados (3 días y lo que resta del día en que tomó ese estado, considerando lunes a sábado sin considerar feriados), puede ser reingresada por otro vendedor y no será respetada al vendedor inicial.

Pedidos que no han sido enviados (no se realizó el "submit"), no son considerados como resguardo de venta.

RESGUARDOS GENERADOS AL INGRESAR UN PEDIDO DE VENTAS

1. Estados del pedido que resguardan ventas

Toda venta en los **estados adjuntos**, que sea cancelada, tendrá un **plazo de 4 días, de lunes a sábado sin considerar feriados** (3 días y lo que resta del día, desde la fecha de cancelación), antes que pueda ser reingresada por otro vendedor. Por este periodo se respetará al vendedor inicial, excepto si la anulación es realizada por él mismo o un usuario perteneciente al mismo operador o empresa del ejecutivo que ingresa la venta. En ese caso no se resguardará la venta.

Estados de un Pedido:

- A. Abierto** para cualquier escenario (excepto los casos descritos en punto 2).
- B. Pendiente de envío, Enviada y Recibida** en caso de Delivery.
- C. Pendiente** en caso de órdenes en espera de pago Bloqueante (PUF; pago de incorporación, instalación, sim, deuda al Rut, deuda al domicilio).
- D. Pedidos** que no han sido enviados (no se realizó el "submit"), no son considerados como resguardo de venta. que no han sido enviados (no se realizó el "submit"), no son considerados como resguardo de venta.

2. Consideraciones para un Pedido de Ventas

A. El plazo de **pago Bloqueante es de 3 días corridos** y lo que resta del día de ingreso del pedido. Si este pago no se genera, el sistema cancelará en forma automática el pedido pudiendo ingresar la venta cualquier otro vendedor. O cualquier otro vendedor lo puede cancelar expirado el plazo.

B. En el caso que se requiera **modificar la promoción asociada a un pedido que se encuentre en estado Abierto**, se debe mantener la fecha de agendamiento para no perder la fecha de instalación y el pago de la comisión corresponde a cada ejecutivo que gestionó los servicios que corresponden.

C. Para los pedidos de venta donde **se hayan generado errores en TSQ y que estos se puedan ver en el detalle**, la venta queda en un estado **"Pendiente"** y el ejecutivo debe generar **ticket a mesa de ayuda para su solución**. Ese ticket servirá como resguardo de la venta por 24 horas posterior a su cierre y se deberá enviar adjunto (correo o print desde la página) como respaldo al correo de Venta Entre Canales (ventaentrecanales@vtr.cl) para tener certeza del día y hora de cierre

D. En relación a las cotizaciones:

- Las cotizaciones no resguardan venta.
- Una cotización es un pedido de ventas que se le envía al cliente que no ha confirmado la contratación.
- Técnicamente es un pedido de ventas en el cual no se ha reservado recursos ni se ha enviado a terreno, es decir, no se ha ejecutado el TSQ. Este pedido queda en etapa "Cotización", y se envía mediante correo electrónico al cliente, y tiene una vigencia de 7 días.
- Se envía para que el cliente tenga respaldo de la oferta entregada, para resguardar la promoción de cara al cliente (no al vendedor) y en el caso de que el cliente regrese, retomar la venta desde ésta.

Si la promoción está inactiva y cliente solicita respetar la oferta, el ejecutivo debe retomar misma cotización, aun cuando esta sea de otro vendedor, por lo que mantendrá el código del vendedor que realizó la cotización en el sistema. En este caso, el Ejecutivo que ingresó la venta debe solicitar cambio de código, aludiendo esta causa, y se le asigna la venta.

- **Contexto:** La cotización puede ser transformada en venta por cualquier ejecutivo; pero quedara a nombre del ejecutivo inicial. Este caso aplica cuando se requiera respetar una oferta no vigente o una oferta de otro canal al cliente. En otros casos cualquier ejecutivo puede cancelar una cotización para ingresar un pedido nuevo.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 3 de 6

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Los Pedidos que no han sido enviados (no se realizó el “submit”), no son considerados como resguardo de venta.

☐

Falso

☐

Verdadero

DELIVERY – AUTOINSTALACIÓN



POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- **Ciente 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**

- **Ante solicitud de DBOX PRO se debe transferir de manera asistida a BOTÓN ROJO COMERCIAL para ingresar visita técnica sin costo.**
- 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](#)
- El correo **Deliveryfijo@vtr.cl**, atiende lo que respecta a Extensores, segundas cajas y control remoto
- Los escalamientos son para **hacer consultas sobre el estado de un pedido**, pero la **respuesta no será entregada al cliente**.
- **Para que escales correctamente, incluye la siguiente información:**

	Para	
	CC	
Asun:		Rut del cliente- tipo pedido (Dbox, control remoto o extensor)

- Rut del cliente
- N° pedido
- Dirección: (la misma registrada en la pantalla ENVIAR A
- Comuna:
- Fono
- Tipo de consulta: incumplimiento/cancelación

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?”

NO VOZ

“XXX, ¿Tu actualmente tienes el cable coaxial (el cable blanco) donde quieres poner tu 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

- Si el cliente prefiere una visita técnica Transferir de forma asistida a BOTÓN ROJO COMERCIAL

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

DATOS DE ENVÍO

8. 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**

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

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

10. [Generar el contrato](#)

11. 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.
- 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

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."

- 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

INCONVENIENTES INTERNET 7 PASOS



ALCANCE

**POLÍTICAS DE
ATENCIÓN**

VERIFICA

ANALIZA

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

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	VERIFICA	ANALIZA
- 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 - 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. FALLA MASIVA/SIX. - Clientes con módem Sagemcom fast 3890, deben realizar revisiones hasta paso 6. Velocidad. Si no logra resolver inconveniente, se debe ingresar visita técnica. - Clientes B2B no tienen costo de visita técnica, si preguntan por costo, informa: <i>Sr(x) XXX, le informo que su visita técnica NO tiene costo. El servicio técnico cubre daños a los equipos y cableado interno.</i>			

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	VERIFICA	ANALIZA
- Cuál es la dirección donde está instalado el servicio. - Cuál es el plan contratado por el cliente. - Confirma Números de contacto y mail del titular			

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	VERIFICA	ANALIZA

Revisar si el cliente nos ha contactado y/o ha tenido una visita técnica por motivo Internet en los últimos 7 días:

1. 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”
2. 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.
3. Si el cliente **registra contactos y/o visitas técnicas de internet en los últimos 7 días**, debe ser atendido como un **caso reiterado**. Revisa el apartado de “Reiterados” en CLAVE para su atención.

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.

Explicar cómo se abordará la atención a través del siguiente script:

Sr(a) XXX, revisaremos su servicio de internet completo a través de distintos pasos que nos permiten identificar dónde está el inconveniente que le afecta. Dependiendo de la causa encontrada, la solución que aplicaremos será en línea, y en otros casos deberemos comprometer una visita técnica. Este procedimiento va desde lo más general a lo más particular y le iré comentando cada una de las revisiones que haré.

Fecha Inicio	Tipo	Estado	Razón	Detalle Razón
18/03/2021 21:05:40	Llamada Entrante	Finalizada	Internet	Capacitación
04/09/2018 00:38:44	Llamada - Saliente	Finalizada	Internet	Agendamiento
04/09/2018 00:30:42	Terreno	Cancelada		
04/09/2018 00:30:15	SMS - Saliente	Pendiente	Outbound	SMS - Saliente
04/09/2018 00:30:01	Resolución	Finalizada		

Estado	Fecha de creación	Tipo	Área	Subárea
Cerrada	18/03/2021 21:...	Facturación	Inconsistencia Facturación	No reconoce valor plan
Cerrada	07/03/2021 01:...	Internet	Reparación Técnica	Cambio Equipo Incompat
Cancelada	02/06/2020 23:...	Internet	Reparación Técnica	Servicio Degradado
Cancelada	14/02/2020 15:...	Internet	Reparación Técnica	Sin conectividad
Cancelada	04/09/2018 00:...	Todos	Reparación Técnica	Sin señal

PASO 1

REVISIONES BÁSICAS

Realizar paso 1 completo

Explicar el estado del servicio:

Sr(a) XXX, primero revisaremos el estado comercial de su servicio, para asegurar que éste esté activo y así podamos entregarle soporte.

- 1.Revisar el estado comercial del servicio en Andes. Para entregar soporte, debe estar activo (con o sin deuda)
2. Verifica que el estado de los servicios del cliente esté activo.
3. Seleccionar la cuenta de Servicio correspondiente a la dirección del cliente.

4. En la sección "Productos Instalados" verificar el estado del servicio
5. Si el servicio está suspendido quiere decir que está cortado por mora o de forma voluntaria a solicitud del cliente. Ante estos casos se debe informar:

Corte por mora: Indicar que una vez que el servicio esté activo, de presentar aún inconvenientes, nos contacte para revisar. Al estar en sucursal, se puede ofrecer realizar el pago de inmediato (sin embargo, la activación del servicio no sería inmediata)

Sr(a) XXX, le informo que su servicio está cortado por mora ya que se adeuda un monto de XXX correspondiente a las boletas de XXX (meses). Esta es la razón por la que su servicio no está disponible. En ese estado, no es posible entregarle soporte hasta que se active nuevamente.

Solicitud voluntaria: Dar opción de adelantar la activación del servicio,
Sr(a) XXX, hay una solicitud de baja/suspensión de su servicio, es por eso que no está disponible. En ese estado, no es posible entregarle soporte hasta que se active nuevamente.

SERVICIO ESTÁ ACTIVO

1. Seleccionar cuenta de facturación asociada al servicio y domicilio.
2. Ir a "Alertas de crédito"
3. Identificar si pasó por el proceso de cobranza dentro de las últimas 72 horas.
 - a) Si no pasó por un proceso de cobranza dentro de las últimas 72 horas, continuar con las revisiones del paso 2.
 - b) Si **pasó por un proceso de cobranza** dentro de las últimas 72 horas:
 - Solicitar al cliente hacer reset eléctrico (desconectar y volver a conectar el cablemodem a la electricidad).
 - El ejecutivo debe esperar máximo 5 minutos desde confirmación del reset eléctrico.
"Sr(a) XXX, le pido por favor desenchufar el modem de la electricidad y luego volver a conectarlo. Esto puede tardar unos minutos, espere en línea mientras revisamos el estado de su módem."
 - Validar con cliente si el inconveniente fue resuelto.
 - Si el inconveniente **NO fue resuelto**, continuar con las revisiones del paso 2. FALLA MASIVA.
 - Si el inconveniente **fue resuelto, finaliza la atención.**

PASO 2

FALLA MASIVA/SIX

Revisar si el servicio está siendo afectado por una Falla Masiva en BEC

1- Ingresar a **BEC a través del botón de Andes**

2- Revisar en BEC el Semáforo **"Dificultad de Servicio Detectada"**.

- Si está en color VERDE, continúa con el paso 3 ESTADO DE CABLE MÓDEM.
- Si está en color ROJO o Amarillo, hacer doble clic sobre él para obtener más información e indicar al cliente.

FEN

- Revisar información de la columna **"Problema"**.
- Si muestra comuna de cliente con afectación de servicios corresponde a Falla Masiva (FEN).
- Si muestra **ESCALADO-RED** corresponde a trabajos realizados en el sector del cliente para mejorar los niveles del servicio.

FALLA MASIVA

ESCALADO - RED

SIX

- Si no es posible revisar la hora de solución de la FEN en BEC, puedes hacerlo en www.vtr.com/seguimiento ingresando el rut del cliente y luego clic en "Ver estado":

INFORMA

"Sr(a) XXX, Actualmente existen inconvenientes en el funcionamiento de los servicios en su sector. Nuestro equipo ya se encuentra trabajando para solucionar esta dificultad hoy/el día XX a las XX:XX hrs. Una vez solucionado este inconveniente, si continúa presentando dificultades, le pido por favor nos contacte".

Si no hay hora de solución (o ésta ya se cumplió), utilizar el siguiente script:

"Sr(a) XXX, Actualmente existen inconvenientes en el funcionamiento de los servicios en su sector. Nuestro equipo ya se encuentra trabajando para solucionar esta dificultad lo antes posible. Una vez solucionado este inconveniente, si continúa presentando dificultades, le pido por favor nos contacte".

The screenshot shows a table with the following columns: ID_FEN, PROBLEMA, FECHA_DECLARACION_PROBLEMA, FECHA_POSSIBLE_SOLUCION, SUBSISTEMA, and SERVICIO. A callout points to the PROBLEMA column with the text "Problema: comuna o trabajo realizado". Another callout points to the ID_FEN column with the text "N° FEN (Servirá para indicar en contacto)". A third callout points to the FECHA_POSSIBLE_SOLUCION column with the text "Hora - Fecha solución". A fourth callout points to the SERVICIO column with the text "Servicios afectados".

ID_FEN	PROBLEMA	FECHA_DECLARACION_PROBLEMA	FECHA_POSSIBLE_SOLUCION	SUBSISTEMA	SERVICIO
1628775	Condex_LICON_XX_TANGO_001_004_TELEVISION	10/07/2019 20:51:00	11/07/2019 00:51:00	Amplificador BT	Tv=Tele+Int

Estado del servicio

Revisa en qué condición se encuentra

RUT Cliente

Ej. 12.345.678-9

Ver estado

FALLA MASIVA

ESCALADO - RED

SIX

En esta modalidad el cliente percibirá algún corte o intermitencia en su servicio. Revisar la hora de inicio y término de los trabajos

INFORMA

"Sr(a) XXX, estamos realizando mantenciones en su sector, lo que podría provocar intermitencia en sus servicios. La hora de término de los trabajos es XX:XX hrs. Le pedimos disculpas por las molestias que esta situación le pueda generar."

- En esta situación, NO corresponde ingresar una visita técnica puesto que ya hay trabajos programados en el sector.
- En caso de que el cliente solicite una compensación por el tiempo que se vio afectado su servicio, debes apoyarte con el procedimiento [DESCUENTO DE DÍAS SIN SERVICIO.](#)

CLIENTE CON MÁS DE 48 HORAS DE TRABAJOS “Escalado a redes”

Si cliente se contacta y han pasado más de 48 horas desde la fecha de inicio del trabajo, debes escalar caso al correo: coordinadorescallcenter@clarovtr.cl

FORMATO DE CORREO:

ASUNTO: Cliente lleva afectado por un problema de redes agrupado más de 48 Horas

CONTENIDO: ID_FEN: Incorporar el número de ID de FEN

PROBLEMA: Incorporar el problema

FECHA_PROBLEMA: Incorporar la fecha del problema

INFORMA

“Sr(a) XXXX, su caso ha sido escalado a un área especialista, quienes resolverán el inconveniente en un plazo máximo de 24 horas.”

REGISTRA

Atención técnica->Internet->Intermitencia Internet

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

Masivos

FEN	PROBLEMA	FECHA_PROBLEMA	FECHA_POSIBLE_SOLUCION	SUBSISTEMA	SERVICIOS
ID_FEN					
263	ESCALADO-RED (SMGL 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

Cerrar

FALLA MASIVA

ESCALADO - RED

SIX

1. Revisar hora de inicio y término de los trabajos para informar.

Semáforo en ROJO:

Trabajo programado en ejecución. **El impacto será “Con pérdida”**. En esta modalidad el cliente percibirá corte en sus servicios, informar horario de trabajos.

INFORMA

“Sr(a) XXX, estamos realizando mantenciones en su sector, lo que podría provocar intermitencia y/o pérdida en sus servicios. La hora de término de los trabajos es XX:XX hrs. Le pedimos disculpas por las molestias que esta situación le pueda generar.”

Semáforo en AMARILLO:

Trabajo programado para las próximas horas. El impacto podría ser “Sin pérdida”. Sin embargo, en esta modalidad el cliente puede percibir algún tipo de degradación de su servicio, informar horario de trabajos.

INFORMA

“Sr(a) XXX, hemos detectado inconvenientes en su servicio asociados a la red del sector. Por ello, hemos programado trabajos para el día XXX entre las XX:XX y XX:XX hrs. Le pedimos disculpas por las molestias que esta situación le pueda generar.”



The screenshot shows a software interface with a search bar for 'FEN' and a table of 'SEX' records. The search bar shows 'Sin Información' and 'No Existen registros en la Base de Datos'. The table has columns for Num SIX, Impacto, Fecha de Ini, Fecha de Fin, Zona, Ciudad, Localidad, Nodo-Cuad, Solicitante, Servicio, Actividad, Ejecutor o Responsable, and Tipo Actividad. The first row shows data for a record with Num SIX 238380, Impacto Con Rendita, and other details.

Num SIX	Impacto	Fecha de Ini	Fecha de Fin	Zona	Ciudad	Localidad	Nodo-Cuad	Solicitante	Servicio	Actividad	Ejecutor o Responsable	Tipo Actividad
238380	Con Rendita	25-09-2019 15:00:00	25-09-2019 16:00:00	Zona Santiago	Santiago	Quinta Normal	010-003	Marco Jose Mejias Marin	Tv+Tel+Int	150	Trabajo - Hugo Andres Catalan Osorio	

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

PASO 3

ESTADO DE CABLE MÓDEM

Explicar la revisión sobre el estado del cablemodem:

Sr(a) XXX, ya descartamos que no hayan trabajos o eventos en su sector, por lo tanto ahora revisaremos el estado del equipo módem instalado en su domicilio.

Realizar paso 3 completo.

1. Revisar el estado del cablemodem en BEC -> En la sección "Pasos Internet"

Una vez hecha la revisión, se debe hacer click sobre el botón **"enviar"** correspondiente a este paso.

2. CABLE MODEM OFFLINE

Preguntar al cliente si es posible comunicarse con alguien en el domicilio con quien se puedan hacer revisiones y algunas pruebas.

- **Si el cliente NO puede o no quiere comunicarse con nadie**, se debe indicar que nos contacte cuando esté en su casa y tenga tiempo (aprox 20 min) para hacer revisiones y pruebas: Sr(a) XXX, es vital poder hacer algunas revisiones con alguien en el domicilio. Le pido por favor que nos llame cuando esté usted y disponga de al menos 20 minutos para hacer una revisión completa de su servicio.
- **Si el cliente SÍ puede comunicarse con alguien**, pedir que revise que los cables estén correctamente conectados hacia el cablemódem y hacia la electricidad, hacer pruebas probando con enchufes distintos (Si está conectado en una "zapatilla", verificar que este encendida (O enchufada).

Verificar en BEC el modelo de Cable modem del cliente ya que en los casos de equipos NextGen y Compal, se puede revisar además, que el switch trasero on-off esté encendido (on):

Una vez hecha esta revisión, se debe presionar el botón "enviar"

- Equipo NextGen (Puede aparecer con los códigos TG2492LG, TG2492L2 o TG2482a)

Si las conexiones son correctas y el estado del Cablemodem sigue siendo Offline, se debe continuar las revisiones:

- No corresponde realizar reset sistémico a cablemodem que está OFFline

Pedir al cliente hacer un reset eléctrico, esto es: desconectar y volver a conectar el cablemodem de la energía eléctrica. El tiempo máximo de respuesta a esperar el cambio de estado de cablemodem es 5 minutos.

- Si el estado del cablemodem sigue siendo Offline post reset eléctrico, se debe ingresar una Solicitud de Servicio de Reparación a terreno del tipo "Modem no enciende"

3. INGRESO SOLICITUD DE SERVICIO MODEM NO ENCIENDE

IMPORTANTE: Cablemodem offline no corresponde Reset Sistemico

1. Ingresar Solicitud de Servicio de reparación: Cablemodem Offline

Recuerda: Incluir siempre en la observación: "CM Offline post reset eléctrico"

2- Agendar de acuerdo con lo coordinado con el cliente en línea informando la siguiente consideración:

"Sr(a) XXX, durante esta visita, el técnico tendrá que realizar pruebas que implican la desconexión y conexión de sus servicios, por lo tanto, idealmente necesitamos que sea en un horario en que no requiera estar conectado a internet de forma permanente"

3- Informar

"Sr(a) XXX, su visita se realizará el día XX entre las XX y XX hrs.

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

Le informo también que puede revisar su agendamiento en la Sucursal Virtual de vtr.com iniciando sesión con sus datos"

Si el cliente consulta si la visita tiene costo, informar:

Sin Asistencia VTR:

Le informo que sólo en el caso que el equipo o cableado interno de su hogar tengan daños por accidentes domésticos o manipulación, esta visita técnica tendrá un cobro de \$20.000.

Con Asistencia VTR:

Le informo que su visita técnica NO tiene costo ya que ud tiene contratado el servicio de Asistencia VTR el cual cubre daños a los equipos y cableado interno.

4. CABLE MODEM ONLINE

a) En la sección "**PortalC4**" pinchar el botón "**Detalle Portal C4**"

b) 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**

c) Si el resultado **es IP NULL**, se debe realizar un **Reset/Refresh al Cable Modem**.

- Para ello, posicionarse sobre el equipo asociado al servicio TELEFONÍA FIJA y pinchar el botón **RESET/REFRESH**.

d) Una vez **realizado el reset**, se debe indicar al cliente que dentro de **5 minutos su inconveniente se solucionará**:

INFORMA

Sr(a) XXX, hemos realizado un reinicio de su servicio lo que debería solucionar su inconveniente dentro de 5 minutos. Le pido disculpas por las molestias que esto le haya ocasionado.

SI RESET RESULTA FALLIDO

La actividad mostrará un mensaje en el campo Comentarios

Se debe realizar un RESET ingresando al CM del cliente.

1. Volver a BEC, pinchar el botón "Activar" en el concepto "Activar Administración WiFi"
2. Pinchar sobre la IP del concepto en verde
3. Ingresar con nombre de usuario "technician", contraseña "12345Vtr" y luego "Aplicar"
4. Seleccionar opción Utilidades (1) y luego Reiniciar Dispositivo (2)
5. Seleccionar opción reiniciar

PASO 5

ESTADO DEL DOMICILIO

Revisar en BEC el estado del semáforo "Estado del Domicilio" en la sección "7 Pasos Internet".

Explicar la revisión sobre el estado de la instalación en el domicilio

Sr(a) XXX, ahora pasaremos a revisar alertas a nivel de su domicilio. Si hubiesen, será necesario enviar un técnico a su domicilio.

Realizar paso 5 completo

- Luego de hacer la revisión del semáforo, hacer clic sobre el botón **"enviar"**

1- Si el color del **semáforo es ROJO**, se debe ingresar una **Solicitud de Servicio de Reparación** del tipo **"Niveles Fuera de Rango"** Incluir siempre en la observación: "Revisión hasta paso 5: Estado de domicilio"

2- Agendar de acuerdo con lo coordinado con el cliente en línea informando la siguiente consideración:

"Sr(a) XXX, durante esta visita, el técnico tendrá que realizar pruebas que implican la desconexión y conexión de sus servicios, por lo tanto, idealmente necesitamos que sea en un horario en que no requiera estar conectado a internet de forma permanente"

3- Informar

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

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

Le informo también que puede revisar su agendamiento en la Sucursal Virtual de vtr.com iniciando sesión con sus datos"

Si el cliente consulta si la visita tiene costo, informar:

Sin Asistencia VTR:

Le informo que sólo en el caso que el equipo o cableado interno de su hogar tengan daños por accidentes domésticos o manipulación, esta visita técnica tendrá un cobro de \$20.000.

Con Asistencia VTR:

Le informo que su visita técnica NO tiene costo ya que ud tiene contratado el servicio de Asistencia VTR el cual cubre daños a los equipos y cableado interno.

REGISTRA

Atención técnica -> Internet -> Sin internet

Observación: Nombre del cliente + Motivo de la llamada + Información revisada/informada por cada paso + Plazos

- Si el botón "Estado de Domicilio" está en verde continuar con las revisiones



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 08 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 08!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR