

VTR - DESAFÍO N° 06 - Venta Remota

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

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

DESDE EL 05 AL 23 DE JUNIO



POLÍTICA DE VENTA DE SERVICIOS FIJOS



SOLICITUD VALIDACIÓN FACTIBILIDAD DE DIRECCIÓN



ACTIVIDAD



APLICACIONES DE STREAMING



DESAFÍO TERMINADO

POLÍTICA DE VENTA DE SERVICIOS FIJOS



VENTA EN VIVIENDAS POSTERIOR A UNA DESCONEXIÓN VOLUNTARIA

CONTEXTO

Definir el correcto uso de las políticas de ventas asociadas a los productos fijos y que estén en concordancia con la normativa de la empresa.

Si deseas revisar los pasos para la acreditación de la venta y los criterios de visado, puedes acceder la publicación Visado de contratos, haciendo clic [AQUÍ](#).

- Desde el día viernes 16 de agosto de 2019 comenzó a regir una nueva política en relación al ingreso de ventas en viviendas donde se ha generado una desconexión en forma voluntaria por el antiguo cliente.



La política es la siguiente:

En domicilios que se encuentren los servicios en estado ACT-ELI posterior al ingreso de una desconexión voluntaria, NO está permitido realizar ventas a un nuevo cliente (RUT distinto al que realizó la desconexión) durante los primeros 10 días corridos desde el ingreso de la desconexión.

- En caso que se ingresen ventas en este periodo, serán descomisionadas.

VENTA EN VIVIENDAS POSTERIOR A UNA DESCONEXIÓN VOLUNTARIA

Desde el día martes 2 de junio de 2020 comenzó a regir una nueva política en relación al ingreso de ventas en viviendas donde se ha generado una desconexión en forma voluntaria por el antiguo cliente.

La política es la siguiente:

NO está permitido realizar ventas en un domicilio que ha realizado una desconexión voluntaria durante los primeros 10 días corridos, desde el ingreso de dicha desconexión.

! En caso que se ingresen ventas en este periodo, serán descomisionadas.

PROCEDIMIENTOS DE VENTA

- Aplica para todos los canales de venta.
- La política aplica en el siguiente caso:
 - Domicilios donde se haya ingresado en Andes una desconexión voluntaria en los últimos 10 días.
 - Venta a un cliente distinto al que realizó la desconexión (RUT que desconecta NO es el mismo que contrata).
- Las ventas ingresadas inmediatamente posterior al ingreso de una desconexión voluntaria hasta 10 días corridos después serán descomisionadas.
- Se puede ingresar ventas a partir del día 11 desde el ingreso en sistema de una desconexión voluntaria. Por ejemplo, si una desconexión se solicitó el día 1-jun, se pueden ingresar ventas en el domicilio desde el día 12-jun.

Ingreso en sistema
de la desconexión



Fecha (ejemplo)	01-jun	02-jun	03-jun	04-jun	05-jun	06-jun	07-jun	08-jun	09-jun	10-jun	11-jun	12-jun
Días desde Dx	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Venta	✗ Venta sin comisión											✓ Venta OK

VERIFICA Y ANALIZA

1. Revisa si en el domicilio se ha ingresado una desconexión voluntaria en los últimos 10 días

- Revisa el procedimiento [VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA](#)

INFORMA

Script para cliente:

"Sr. XXX, por políticas comerciales de nuestra compañía no podemos ingresar ventas en este domicilio hasta el día "XX" (correspondiente a la fecha donde se cumplen los 10 días corridos)" dado que se encuentra en curso una desconexión solicitada por el antiguo titular".

REGISTRA

Tipificar correctamente el contacto de la atención.

Atención Outbound→Campañas→Venta/Cotización/Portabilidad

Incluir siempre en la observación:

- Nombre y Rut de la persona que atendemos
- Motivo llamada/atención

- Información entregada
- Gestión realizada



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

SOLICITUD VALIDACIÓN FACTIBILIDAD DE DIRECCIÓN



PROCEDIMIENTO

ALCANCE

- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular o Tercero dado que no implica aún contrato.
- Aplica para contratación de servicios y traslados.

INDAGA

VERIFICAR PRECONDICIONES

- ¿Cuál es la dirección factible?

INDAGA

VERIFICAR PRECONDICIONES

1. Verificar que los datos como **RUT, DOMICILIO, FONO, EMAIL estén correctos**. En caso de no coincidir, deben ser actualizados. Puedes revisar el procedimiento de "[MODIFICACIÓN DE DATOS](#)".
2. Verificar que **la dirección a validar sea la correcta y sin errores**, puedes apoyarte en la publicación [VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA](#)

GESTIÓN

Confirma con el cliente la factibilidad en el domicilio que consulta, para ello, debes realizar los siguientes pasos:

CLIENTE SIN DIRECCIÓN CREADA

CLIENTE CON DIRECCIÓN CREADA

1. Ingresa a Andes, en la **pestaña Clientes** debes hacer clic en la lupa
2. Ingresa en el Rut en la columna **RUT** y aprieta **ENTER**
3. En la siguiente pantalla, dirígete al apartado **CREAR NUEVO CLIENTE** y haz clic en el botón **CREAR**
4. En la sección Dirección, debes **buscar la dirección indicada por el cliente** y haz clic en botón indicado
5. Selecciona dirección (1º línea) e **Ingresa la dirección exacta que buscas.**
6. Desliza la barra inferior para poder revisar la columna **DESCRIPCIÓN DE RED.**

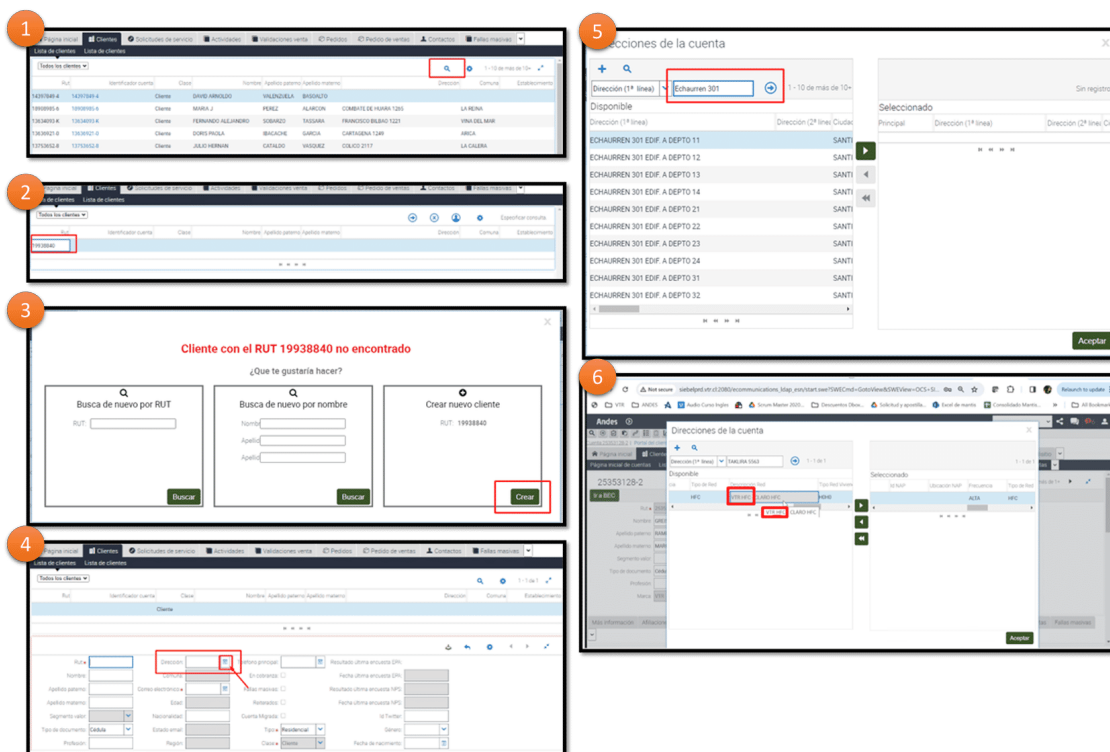
a. Si la columna **DESCRIPCIÓN DE RED** indica **VTR HFC o VTR FTTH**, por lo que se pueden realizar gestiones.

Por ejemplo:

- DESCRIPCIÓN RED: VTR HFC
- La dirección tiene factibilidad para vender solo servicios HFC VTR
- DESCRIPCIÓN RED: VTR FTTH
- La dirección tiene factibilidad para vender solo servicios FTTH VTR
- DESCRIPCIÓN RED: VTR HFC – FTTH
- La dirección tiene factibilidad para vender servicios HFC VTR y servicios FTTH VTR
- DESCRIPCIÓN RED: VTR HFC - CLARO HFC
- La dirección tiene factibilidad para vender servicios HFC VTR y servicios CLARO HFC

b. Si la columna **DESCRIPCIÓN DE RED** indica algo **DISTINTO a VTR HFC, VTR FTTH**, debes informar al cliente que no tiene factibilidad técnica.

c. En caso que el cliente solicite revisión de posibilidad de venta de servicios VTR en su domicilio, se debe ir al paso de **Ingreso de solicitud.**



CLIENTE SIN DIRECCIÓN CREADA

CLIENTE CON DIRECCIÓN CREADA

1. Ingresa a Andes, en la **pestaña Clientes** debes hacer clic en la lupa
2. Ingresa en el Rut en la columna **RUT y aprieta ENTER**
3. Pincha sobre el **N° de Cliente**
4. Dirígete hacia el icono de **"Detalles del cliente Applet de formulario"**
5. Selecciona dirección (1° línea) e **Ingresa la dirección exacta que buscas.**
6. Desliza la barra inferior para poder revisar la columna **DESCRIPCIÓN DE RED.**

a. Si la columna **DESCRIPCIÓN DE RED** indica **VTR HFC** o **VTR FTTH**, por lo que se pueden realizar gestiones.

Por ejemplo:

- DESCRIPCIÓN RED: VTR HFC
La dirección tiene factibilidad para vender solo servicios HFC VTR
- DESCRIPCIÓN RED: VTR FTTH
La dirección tiene factibilidad para vender solo servicios FTTH VTR
- DESCRIPCIÓN RED: VTR HFC – FTTH
La dirección tiene factibilidad para vender servicios HFC VTR y servicios FTTH VTR
- DESCRIPCIÓN RED: VTR HFC - CLARO HFC

La dirección tiene factibilidad para vender servicios **HFC VTR y servicios CLARO HFC**

b. Si la columna **DESCRIPCIÓN DE RED** indica algo DISTINTO a VTR HFC, VTR FTTH, debes informar al cliente que no tiene factibilidad técnica.

c. En caso que el cliente solicite revisión de posibilidad de venta de servicios VTR en su domicilio, se debe ir al paso de Ingreso de solicitud.

1. Buscar los clientes

2. Resultados de la búsqueda

3. Detalles del cliente

4. Detalles del cliente - Descripción de red

5. Direcciones de la cuenta - Búsqueda

6. Direcciones de la cuenta - Resultados

Ingreso de Solicitud para Revisión de Factibilidad

DEBES SABER

- La **solicitud de servicios se ingresa solo cuando un cliente o no cliente solicita contratar servicios o trasladar** a una nueva dirección, y en sistema no aparece dicho domicilio.
- Tiene **72 horas hábiles de respuesta**, dado que se realizan validaciones en terreno.
- Esta solicitud se ingresa en los casos de **pedido de venta y Traslado de Domicilio**.
- La respuesta de la solicitud sea **factible o no, el cliente será contactado por VTR**. Para Traslados lo contacta el BBOO Comercial y **para la Contratación el ejecutivo que genero la venta**.
- En el caso de esta solicitud la realice un **NO CLIENTE VTR**, se debe crear a cliente en ANDES e ingresar la solicitud en la cuenta CLIENTE. Revisa el procedimiento de [CREACIÓN DE CLIENTES](#)
- Si el cliente lo estipula, la solicitud puede ser convertida a Reclamo siguiendo el procedimiento establecido para ello.

Caso 1: Ingreso por Venta

1. Ingresar una Solicitud de Servicio desde la **cuenta de CLIENTE** dependiendo el caso:

1.1. Solicitud de validación **FACTIBILIDAD PARA VENTA**:

- **TIPO** DATOS
- **ÁREA** VALIDAR DIRECCIÓN VENTA
- **SUBÁREA** VALIDAR DIRECCIÓN VENTA
- **DESCRIPCIÓN** Ingresar descripción correspondiente
- **GUARDAR**

2. Después de **GUARDAR**, llevará inmediatamente a la vista para realizar el llenado de campos adicionales

- La actividad tendrá sus campos completados, pero no estará derivada

3. Luego de completar los campos adicionales seleccionar **Guardar**

4. La actividad quedará **derivada al área respectiva**.

- Para revisar el correcto ingreso de la solicitud de servicios puedes apoyarte en la publicación [INGRESO DE SOLICITUD INCONVENIENTE CON SERVICIO](#)

5. En la vista 360°, en el área **SOLICITUDES DE SERVICIO** podemos revisar el estado de la solicitud. Hacer **Clic en N° DE SS** y podemos revisar el detalle

The image displays three screenshots of a web application interface, likely for managing service requests. The first screenshot shows a form titled 'Comente en N° de SS' with various fields for entering request details. The second screenshot shows a table of activities with a red box highlighting a specific activity. The third screenshot shows a table of activities with a red box highlighting a specific activity.

Caso 2: Ingreso por Traslado de Servicios

Solicitud de validación **FACTIBILIDAD PARA TRASLADO**

- **TIPO DATOS**
- **ÁREA** VALIDAR DIRECCIÓN TRASLADO

- **SUBÁREA** VALIDAR DIRECCIÓN TRASLADO
- **DESCRIPCIÓN** Ingresar descripción correspondiente
- **GUARDAR**

Debes gestionar en base a la publicación Traslado de Servicios (Cambio de Domicilio), para ello, apóyate [aquí](#)

Recuerda que en los casos de no existir factibilidad para el Traslado, debemos ofrecer alguna alternativa de retención, Se debe realizar transferencia "Botón Rojo". Apóyate en la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR.](#)



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



DEBES REVISAR TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

La Solicitud de validación de dirección puede ser realizada por:

☐

Solo Titular

☐

Titular o Tercero

APLICACIONES DE STREAMING



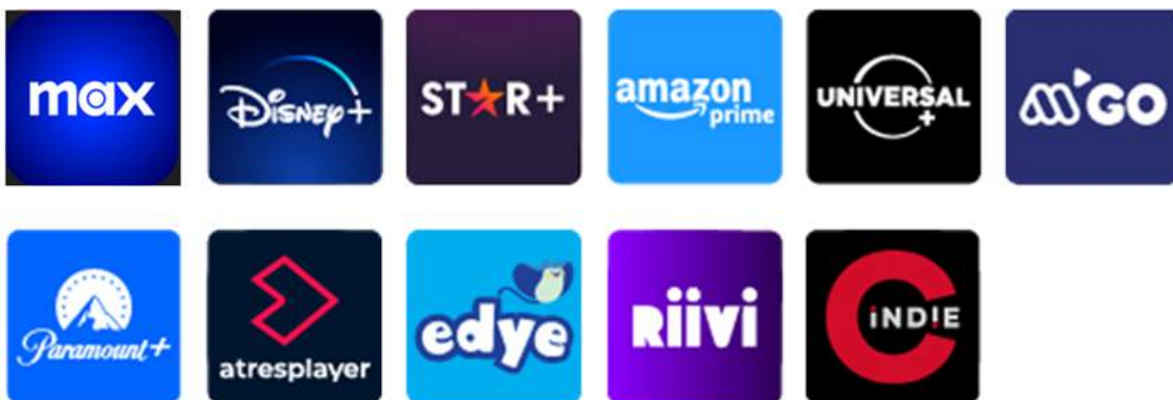
PROCEDIMIENTOS

RECUERDA AL CLIENTE QUE DEBE TENER UNA CUENTA DE GOOGLE ASOCIADA A SU DBOX SMART. EN CASO QUE NO DISPONGA DE ELLA, DEBES INFORMAR QUE DEBE GESTIONAR SU CREACIÓN DE MANERA PRIVADA, CON EL FIN DE RESGUARDAR SUS DATOS PERSONALES.

DEBES SABER

IMPORTANTE

- Hay diferentes formas de venta de aplicaciones de streaming: **OTTS A LA CARTA y aplicaciones incluidas en el plan contratado.**
- Clientes **Mi pack y Análogo contarán con acceso a las aplicaciones.** Para clientes análogos, revisa la publicación [Salida canales grilla Análoga](#)
- Para revisar la venta y eliminación de OTTS a la carta, **revisa la publicación OTTS** (aplicaciones streaming) a la carta
- **Las aplicaciones que VTR ofrece incluidas en sus planes son:**



DEBES SABER

IMPORTANTE

- **Para revisar la oferta comercial,** revisa el [PLAN MARZO](#)

IMPORTANTE: Para revisar cuáles son las promociones que se les cargarán las aplicaciones de streaming a contar del 1° de Marzo, revisa la publicación [PLATAFORMAS DE STREAMING PARA CLIENTES VIGENTES](#)

LOGIN DE APPS

Nuestros clientes tienen varias alternativas de apoyo para el Login de las aplicaciones:

- A través de un mail recibido, donde al pinchar el ícono de la aplicación, este dirige a la web de la aplicación
- En vtr.com, desde el 1° de marzo
- Videos tutoriales de Plataformas Streaming VTR, pinchando [aquí](#)
- Si las aplicaciones no aparecen en el DBOX SMART previamente descargadas, el cliente debe descargar desde la tienda de aplicaciones.
- Recomienda siempre al cliente, visitar <https://vtr.com/streaming>, con el fin de generar activación de su aplicación de Streaming.

Plataforma	Acceso
Disney	https://vtr.com/disneyplus
Star+	https://vtr.com/starplus
Max	https://vtr.com/max
Prime Video	https://vtr.com/primevideo
Universal+	https://vtr.com/universalplus
Paramount+	https://vtr.com/paramountplus
Mega Go	https://vtr.com/megago

Riivi	https://vtr.com/riivi
Atresplayer	https://vtr.com/atresplayer
Edye	https://vtr.com/edye
Cindie	https://vtr.com/cindie

INFORMACIÓN DISNEY+

A contar del 26 de junio, los deportes de ESPN y las películas y series de STAR+ estarán en Disney+. Es importante que consideres que no se modificará la forma de administrar la suscripción, por tanto, usuario y contraseña serán los mismos.

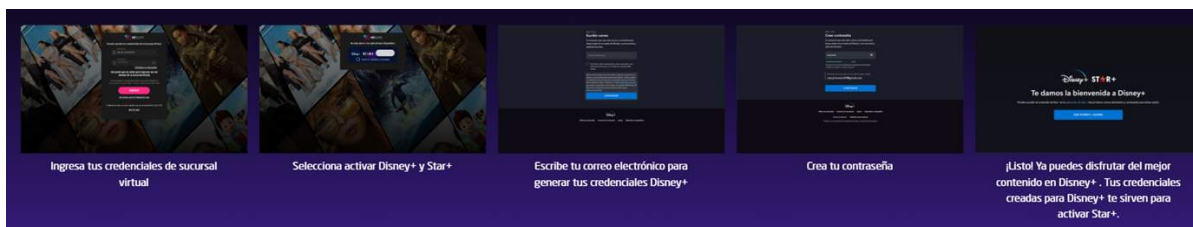
Si cliente pregunta informa lo siguiente:

"Sr (a)xxxxxx, le informo que por decisión de The Walt Disney company a contar del 26 de junio todo el deporte de ESPN, películas y series de Star+ estarán en un solo lugar, es importante que considere que el avance de sus series y/o películas de Star+ no pasaran a Disney+.

Recuerde que para acceder a Disney+ debe seguir utilizando sus credenciales de inicio de sesión ya existentes."

Paso 1

DISNEY

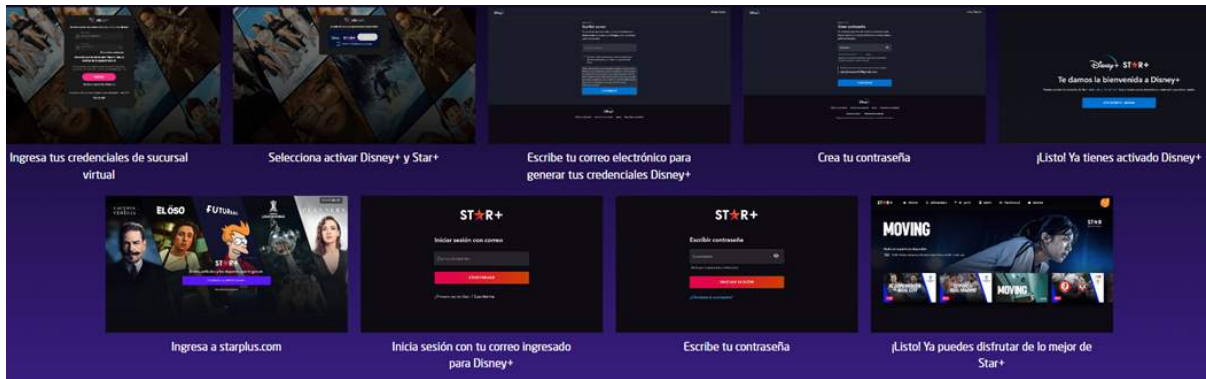


Informa al cliente que, para generar la activación de esta aplicación, debe dirigirse a <https://vtr.com/disneyplus> ,y, una vez registrado, estará listo para comenzar a disfrutar del mejor contenido.

Adicionalmente, informa que podrá ver hasta en 4 pantallas de manera simultánea.

Paso 2

STAR

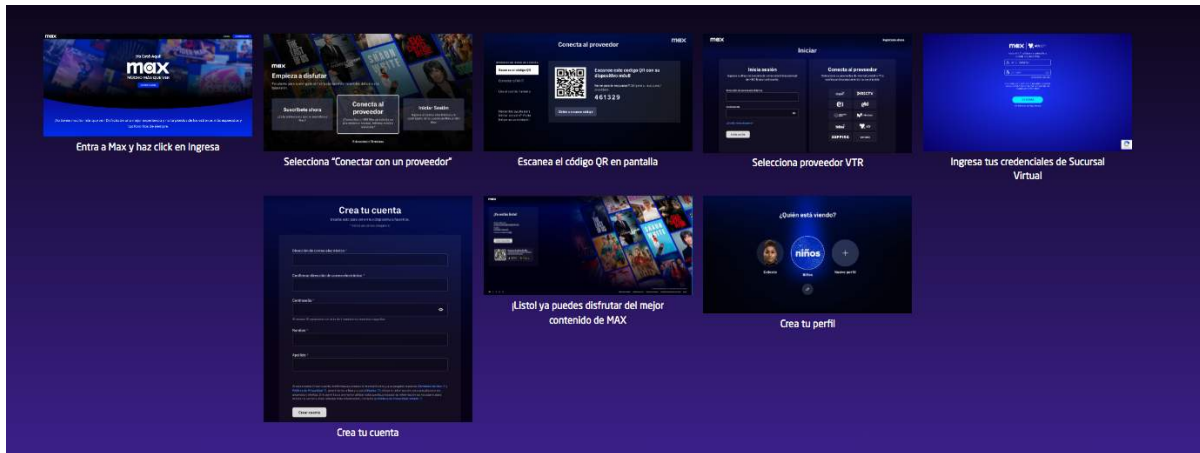


Informa al cliente que, para generar la activación de esta aplicación, debe dirigirse a <https://vtr.com/starplus> ,y, una vez registrado, estará listo para comenzar a disfrutar del mejor contenido.

Adicionalmente, informa que podrá ver hasta en 4 pantallas de manera simultánea.

Paso 3

MAX



Max® es la plataforma de streaming de WarnerMedia en la que encontrarás el mejor entretenimiento, incluyendo los programas favoritos de los fanáticos de HBO, DC y Warner Bros. Además, nuevas experiencias infantiles con un amplio catálogo de contenido para niños de todas las edades y una selección cautivadora de producciones originales de talentos locales.

DEBES SABER

- Todos los clientes que tienen acceso a los canales y librerías de MAX independiente si son con retorno o sin retorno tendrán acceso a la aplicación.
- Página Web para acceder al contenido desde un PC o Mac <https://play.max.com>
- Puede reproducir hasta 3 pantallas de manera simultánea.

Paso 4

PRIME VIDEO

Ingresar a
Amazon.com
App, selecciona
en "Prime Video" y
luego "Activar tu
cuenta"

Ingresar tus credenciales
de Sucursal Virtual

Paso 4: Botón activar
aparecerá siempre que el
usuario digite sus
credenciales de Sucursal
virtual, y no haya realizado
o culminado la activación.
Paso 5: Botón Ingresar
aparecerá cuando el
usuario ya completó el flujo
de manera exitosa, debe
realizar el des-logout o
sesión activa.

Ingresar los datos
requeridos, y
luego pincha
en
CONTINUAR

Ingresar el
código
enviado a tu
email.

Copia de
email con
código

Ingresar el
código
enviado a tu
email.

**¡Listo! Ya
podrás
disfrutar del
mejor
contenido de
prime video.**

**Cliente recibe
mail de
bienvenida**

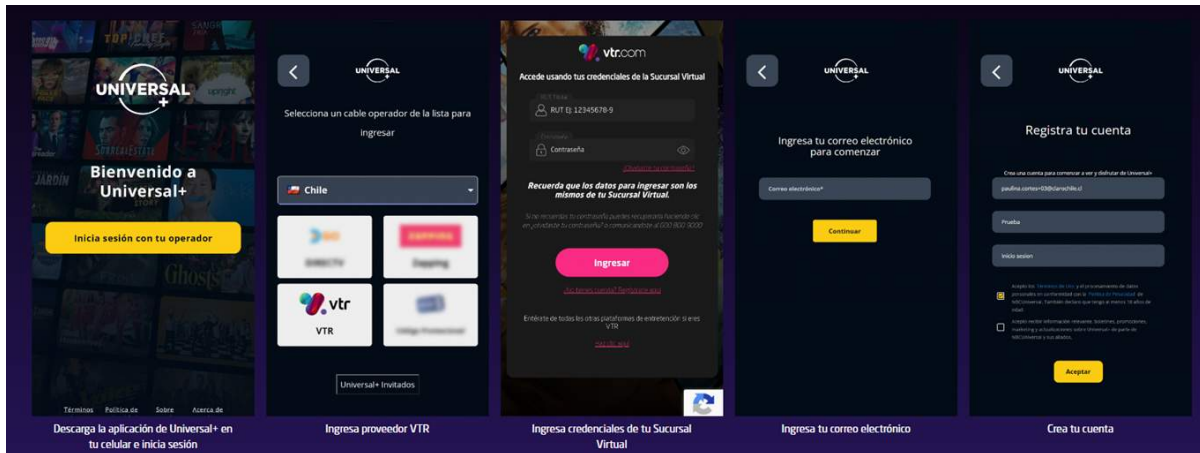
Congratulations
You have successfully activated your Prime
Video benefits.
Watch now with Prime Video

**Todo esta listo
para ingresar a
Prime Video**

Recuérdale al cliente que estos pasos son para activar tu cuenta por primera vez, recomienda hacerlo desde el computador y una vez que tengas tus credenciales creadas, ir a tu Smart tv o app Mobile e insertarla.

Paso 5

UNIVERSAL+



Universal + Estándar es la nueva versión con publicidad de Universal+, la cual ahora está disponible para los suscriptores de VTR. Los usuarios pueden disfrutar de miles de horas de programas y películas populares, contenido original de NBC Universal y otros estudios con cortes comerciales limitados.

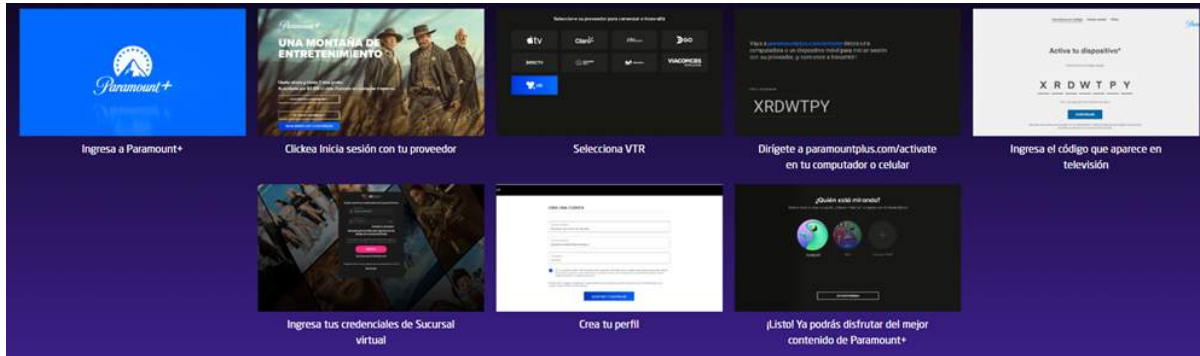
Considera que puede ser activado hasta en 5 dispositivos diferentes, es decir, sólo puede tener la sesión abierta en 5 dispositivos a la vez.

Si cliente pregunta informa lo siguiente:

"Sr (a)xxxxxx, le informo que, por decisión comercial, usted comenzara a ver publicidad en su programación habitual, esta publicidad es aleatoria en el transcurso de su película o serie, y su duración es de un máximo de 5 minutos sin omisión".

Paso 6

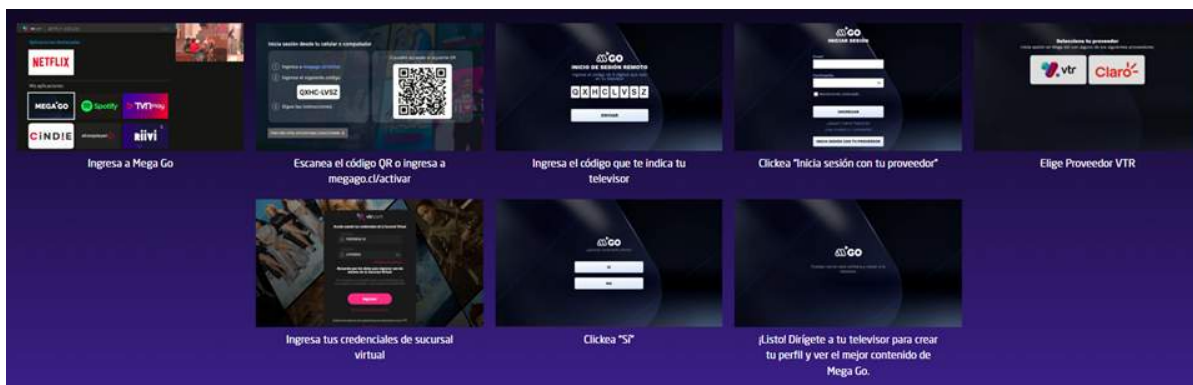
PARAMOUNT



Informa al cliente, que Paramount+ le permite hacer streaming en 4 dispositivos a la vez.

Paso 7

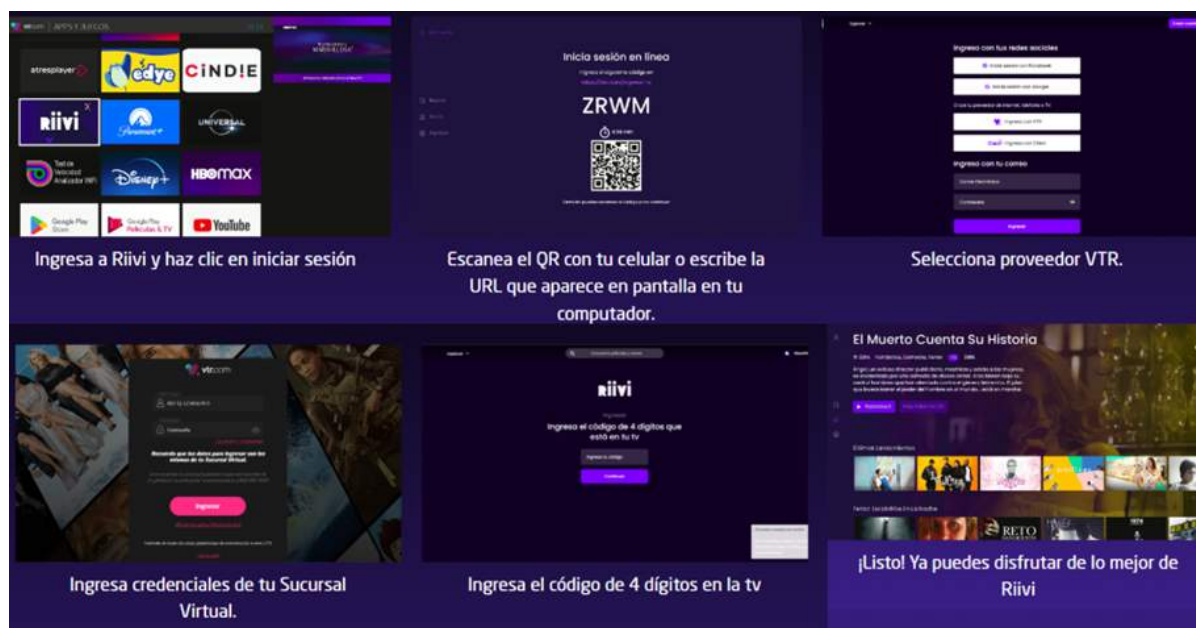
MEGA GO



Informa al cliente, que MegaGo le permite usar hasta 5 pantallas simultáneas.

Paso 8

RIIVI

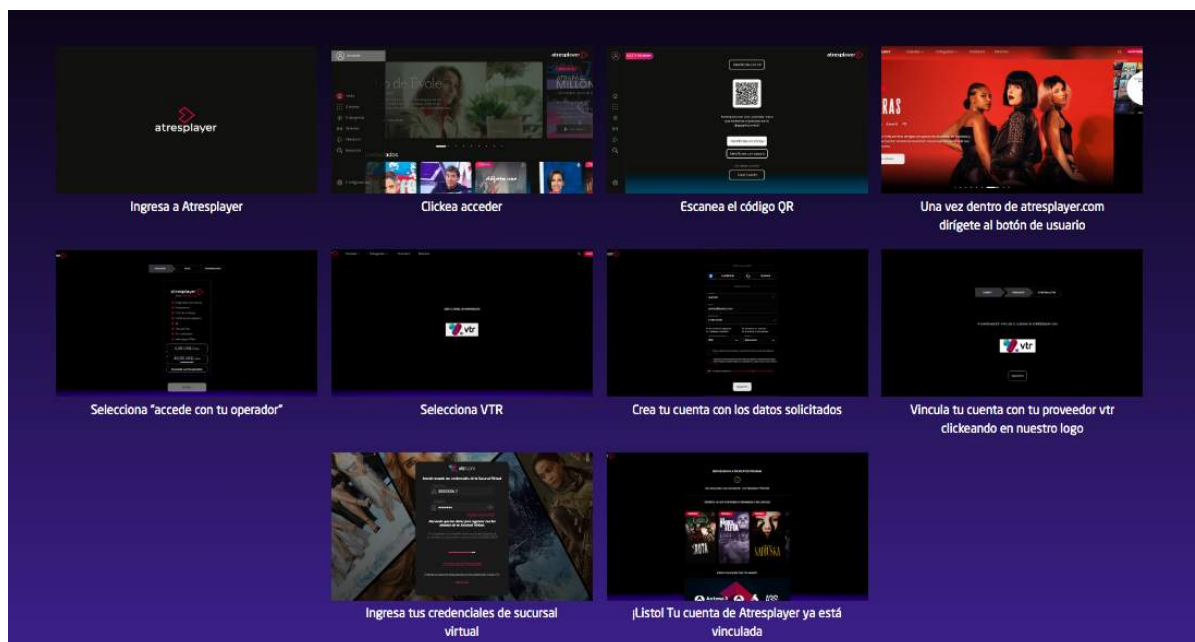


Solo disponible en DBOX SMART y WEB.

Informa al cliente, que RIIVI le permite usar hasta 3 pantallas simultáneas.

Paso 9

ATRESPLAYER

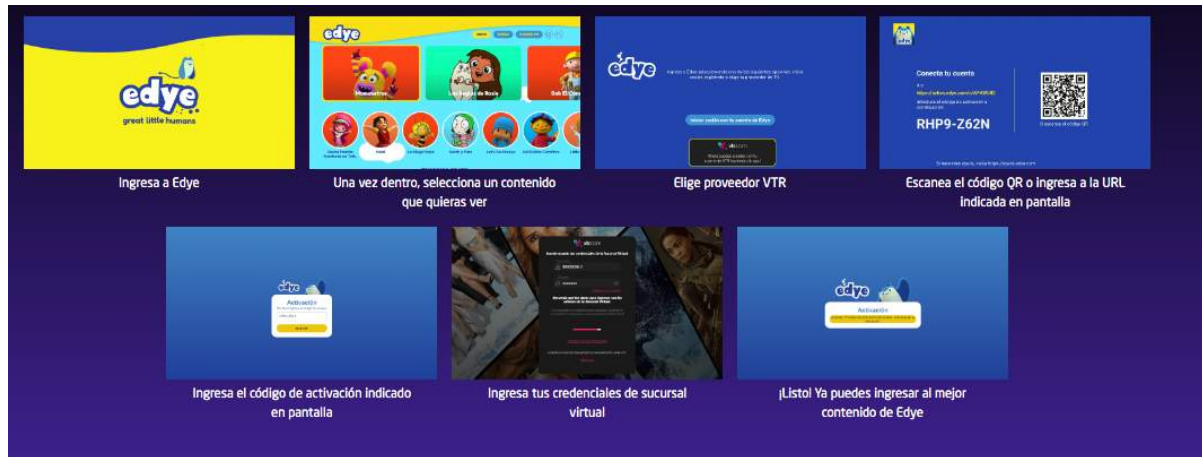


Solo disponible en DBOX SMART y WEB.

Informa al cliente, que ATRESPLAYER le permite usar hasta 3 pantallas simultáneas.

Paso 10

EDYE

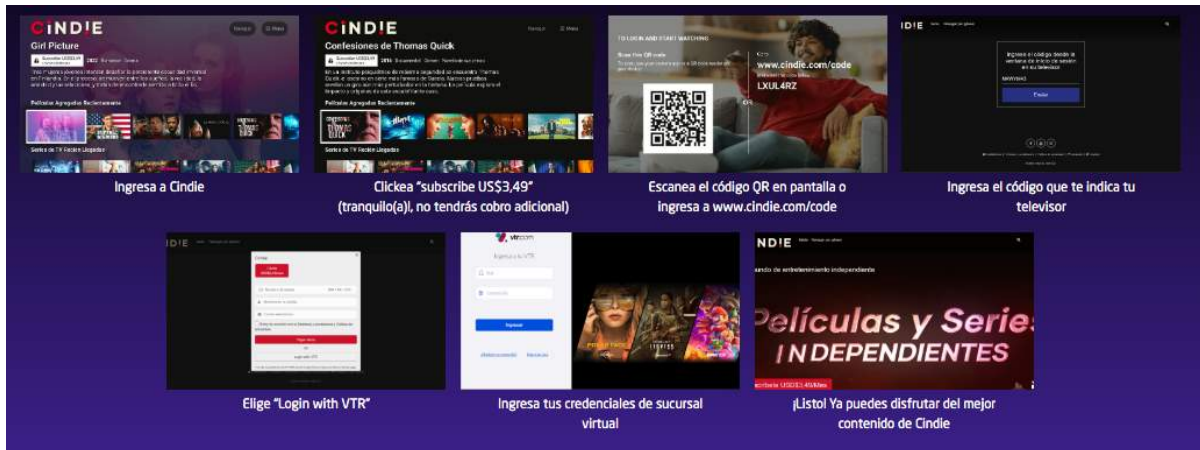


Solo disponible en DBOX SMART y WEB.

Informa al cliente, que con EDYE podrá disfrutar de su contenido hasta en 5 dispositivos simultáneamente.

Paso 11

CINDIE



Informa al cliente, que CINDIE le permite usar hasta 3 pantallas simultáneas



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 06 FINALIZADO



FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N.º06

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

FINALIZAR