

# VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 10 - Soporte Comercial

## 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.
- 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 16 AL 29 DE JUNIO



PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR



AJUSTE



ACTIVIDAD



NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM



CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA



 DESAFÍO TERMINADO

# PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR

---



## PROCEDIMIENTO

---

### DEBES SABER

- Las transferencias **siempre deben ser asistidas para los servicios de voz.**

- Las transferencias se realizan **siempre y cuando, la solución del requerimiento del cliente no puede ser gestionada por ti**, ejemplo:
  - Tienes una multi-consulta técnica/Comercial.
  - Cliente marca erróneamente la opción del Call Center
- La transferencia **asistida** se realiza para **velar por la continuidad de la atención a nuestro cliente**, explicándole al nuevo ejecutivo el detalle del requerimiento para tener completo conocimiento de la solicitud a resolver y evitar realizar una nueva indagación.
- Se **realizará transferencia directa solo cuando la Gerencia de Call Center lo notifique**; casos como Ejemplo, tiempos de esperas excesivos, Dificultad de servicio detectadas (fallas masivas) que generen sobre tráfico.
- Revisa **el segmento al cual pertenece el cliente**, residencial o negocios, antes de transferir.
- Verifica si la **plataforma hacia donde necesitas transferir a nuestro cliente se encuentra en su horario de atención** [HORARIOS DE PLATAFORMAS CALL CENTER](#)

## INFORMA

Si la plataforma no está disponible, informa al cliente:

### INFORMA

*Sr(a) XXX, lamentablemente nuestros ejecutivos de (indicar área donde corresponde transferir) están fuera del horario de atención. Lo invitamos a contactarnos (indicar horario de atención de ésta plataforma).*

## ENTRE PLATAFORMAS

## TRANSFERENCIA ASISTIDA POR VOZ —

1. **Tener los datos del cliente para transferir:** nombre, Rut, domicilio, servicio a consultar, requerimiento.

2. Antes de transferir al cliente, **infórmale que su requerimiento será derivado a un ejecutivo especialista**

**INFORMA:**

*Sr(a) XXX, para dar una mejor respuesta a su consulta lo transferiré a un ejecutivo especialista. Favor manténgase en línea.*

3. Deja al **cliente en espera y selecciona en Workspace la plataforma a la que debes transferir** la llamada

4. **Informa al ejecutivo que recibirá** la llamada lo siguiente:

- Motivo de llamado/transferencia
- Datos del cliente (nombre - Rut - Domicilio)
- Solicitudes que pudiste resolver con él antes de la transferencia

5. Una vez retomado el cliente, informa quien lo seguirá atendiendo (puedes informar: nombre del ejecutivo, especialidad o plataforma)

**INFORMA:**

*"Sr(a) XXX, en este momento mi compañero de la plataforma XXX atenderá su requerimiento"*

6.- Si el tiempo de espera para transferir **supera el umbral establecido** (30 segundos), retoma y explica al cliente con siguiente script:

**INFORMA:**

*"Sr(a) XXX, en estos momentos los ejecutivos del área especialista se encuentra ocupados. ¿Desea esperar en línea o volver a llamar?"*

- **Cliente desea espera en línea: Gestionar la transferencia**

**! IMPORTANTE**

No volver a retomar al cliente hasta contactar a la plataforma solicitada ya que esto provocará que el cliente vuelva a la cola de atención y dificulte la transferencia

**Cliente volverá a llamar:** Informar horario de las plataformas.

**A.- Botón de transferencia Asistida:**  
Será el que debemos utilizar siempre en una transferencia, a menos que exista alguna excepción.

**B.- Botón de transferencia directa:**  
Se utiliza solo cuando exista una excepción a las transferencias asistidas

## RECEPCIÓN DE UNA TRANSFERENCIA ASISTIDA

- **Saluda formalmente al cliente.**
- Inicia la conversación **dando continuidad al motivo del llamado o requerimiento** del cliente. Puedes apoyarte en el siguiente script:

*"Sr(a) XXX, gracias por mantenerse en línea. Mi nombre es XXX, ejecutivo de XXX. Usted nos contactó ya que (explicar motivo del llamado)."*

## GESTIÓN CALL CENTER VOZ

### **DEBES SABER**

- Antes de transferir a Retención:
  - Cliente debe solicitar **EXPLÍCITAMENTE** la desconexión de un servicio principal
  - Debes haber aplicado el procedimiento [Solicitud de Baja de Servicios \(Retención/Desconexión/Anulación\)](#).
  - Siempre debes validar el horario de la plataforma de atención de la plataforma de Retención en la publicación [Horarios de Plataformas Call Center](#)
  - **NO INDICAR monto** que se devolvería por proporcionales.

### **TRANSFERENCIA DESDE CALL CENTER**

Si el cliente no acepta ningún ofrecimiento o insiste en desconectar sus servicios hogar, verifica si el llamado está dentro del horario de atención de la plataforma de Retención. Apóyate en la publicación [Horarios de Canales Atención](#)

#### **Fuera de horario**

Explica al cliente que la plataforma de atención de estas solicitudes está fuera de horario. Apóyate con el siguiente script:

*"Dn./Sra. XXX, lamentablemente nuestros ejecutivos están fuera del horario de atención. Lo invitamos a contactarnos (indicar horario de atención de esta plataforma) o realizar esta atención en la sucursal más cercana"*

#### **Dentro de horario**

Explica al cliente que será transferido al equipo especialista para cursar su solicitud. Puedes apoyarte con el siguiente script:

*"Sr(a) XXX, lamentamos que haya tomado esta decisión, en este momento le comunicaré con la plataforma especialista de desconexiones, le pido que se mantenga en línea por favor para transferirlo con un ejecutivo".*

### **GESTIÓN**

1. En Workspace, selecciona la opción de transferencia asistida a la plataforma de retención. Intenta hacer la transferencia en los próximos 30 segundos

#### **Plataforma retención responde en el umbral de 30 segundos:**

1. Informa al ejecutivo que recepciona la llamada:

- Nombre, apellido y Rut del cliente
- Domicilio donde desea desconectar
- Motivo de desconexión y ánimo del cliente

- Empaquetamiento actual y qué desea desconectar
- Último ofrecimiento entregado
- Ánimo del cliente

**Ejemplo:**

*"XXX cliente [nombre, apellido y rut] tiene XXX plan y quiere eliminar [mencionar el o los servicios a desconectar] en la dirección XXX. El motivo es XXXX. Le ofrecí XXX y aceptó/rechazo XXX. El cliente está molesto"*

2. Una vez que pudiste entregar la información al ejecutivo de retención, retoma la llamada con el cliente e informa al cliente que la atención será continuada por el ejecutivo XXXX.

**REGISTRA:**

General -> Transferencias- > Transferencia a Comercial  
En la observación registra la modalidad de retención

**Plataforma retención NO responde en el umbral de 30 segundos:**

Retoma la llamada con el cliente y explica la demora en la transferencia:

*"Dn./Sra. XXX nuestros ejecutivos están ocupados, si gusta espere en línea o si prefiere puede realizar esta solicitud a través de la sucursal virtual"*

**Cliente no acepta esperar:**

*"Dn./Sra agradezco su tiempo de espera. Como le indiqué, esta solicitud la puede solicitar a través de la Sucursal Virtual de VTR."*

Si el cliente solicita asistencia en cómo realizar la solicitud, guíate por el procedimiento SUCURSAL VIRTUAL

**Cliente acepta esperar:**

Vuelve a realizar el proceso de transferencia a través de Genesys

En caso que la plataforma de retención no atienda en el umbral de 30 segundos, retoma la llamada y explica:

*"Dn./ Sra XXX lamento el tiempo de espera. Lamentablemente nuestros ejecutivos siguen ocupados. Le ofrezco la opción de realizar esta solicitud a través de nuestra sucursal virtual o ir a la sucursal más cercana o bien lo puedo transferir directamente. En esta última opción, le pedimos volver a entregar la información de su solicitud al ejecutivo"*

- Cliente acepta realizar la gestión por Sucursal Virtual: Si el cliente solicita asistencia en cómo realizar la solicitud, guíate por el procedimiento SUCURSAL VIRTUAL
- Cliente acepta ir a una sucursal: Informa sucursal más cercana y horarios de atención.
- Cliente acepta transferencia directa: Despidete del cliente y realiza la transferencia directa por Genesys.

Genesys • Workspace

Juan Molina 00:00:35

**A.** Botón de transferencia Asistida:  
Será el que debemos utilizar siempre en una transferencia, a menos que exista alguna excepción.

**B.** Botón de transferencia directa:  
Se utiliza solo cuando exista una excepción a las transferencias asistidas

Punto de enrutamiento

|                           |                           |
|---------------------------|---------------------------|
| 0 interaction(s) waiting. |                           |
| Reclamos Fijo             | 0 interaction(s) waiting. |
| Reclamos Movil            | 0 interaction(s) waiting. |
| Retenciones NT AR         | 0 interaction(s) waiting. |
| Retenciones SSPP          | 0 interaction(s) waiting. |
| Soporte Comercial         | 0 interaction(s) waiting. |



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

# AJUSTE

---



## ALCANCE:

- Detallar como gestionar un ajuste en la boleta del cliente por cualquier monto cobrado que no corresponda, según análisis previo
- Aplica para servicios fijos y móviles.

# PUNTOS CLAVE DE LA ATENCIÓN

## CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE EL AJUSTE

| CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE EL AJUSTE      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ¿Quién lo solicita?                              | Titular o Tercero usuario del servicio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| ¿Dónde se puede solicitar?                       | Se puede solicitar en cualquier canal de atención, es decir, Call Center Voz, No Voz y Sucursales.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| ¿Qué documentos se debe presentar?               | No es necesario presentar ningún documento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| ¿Aplica Validación de Identidad?                 | No aplica validación de identidad para este procedimiento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| ¿Cuál es el monto máximo permitido para ajustar? | <p>Los montos máximos permitidos para ajustar, depende del puesto de trabajo, y son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ejecutivos Call Center (Soporte Comercial, primera línea Voz y No Voz): <b>\$15.000</b></li><li>• Ejecutivos Retención N1: <b>\$15.000</b></li><li>• Ejecutivos Retención N2: <b>\$20.000</b></li><li>• Ejecutivos Retención y Canales Premium: <b>\$10.000</b></li><li>• Reclamos: <b>\$50.000</b></li></ul> |

|                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                         | <ul style="list-style-type: none"><li>• Ejecutivos Sucursales: <b>No ajusta</b></li><li>• Supervisor Retención Externo: <b>Revisar monto máximo según Promoción</b></li><li>• Supervisor Call Center: <b>Revisar monto máximo según Promoción</b></li><li>• Coordinador Call Center / Coordinador y Jefe Sucursal: <b>\$120.000</b></li><li>• Jefe VTR: <b>\$200.000</b></li><li>• Subgerente: <b>\$1.000.000</b></li></ul> <p>Cualquier ajuste que supere el monto \$1.000.000 deberá ser escalado por correo al área de <b>Aseguramiento de Ingresos</b> al correo <a href="mailto:aseguramiento.deingresos@clarovtr.cl">aseguramiento.deingresos@clarovtr.cl</a> y esperar dicha aprobación / ejecución del ajuste. El tiempo de respuesta del correo es de 2 días hábiles.</p> |
| <b>¿Cuál es el monto máximo permitido para ajustar según promoción?</b> | <p>Los montos máximos permitidos para ajustar según promoción son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Triple Pack: <b>\$60.000</b></li><li>• TV + Internet: <b>\$50.000</b></li><li>• TV + Fono: <b>\$45.000</b></li><li>• Internet + Fono: <b>\$45.000</b></li><li>• Internet: <b>\$35.000</b></li><li>• Televisión: <b>\$30.000</b></li><li>• Fono: <b>\$30.000</b></li><li>• Móvil: <b>\$60.000</b></li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Restricciones</b>                                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>• El monto máximo <b>debe ser por Rut/Cuenta de facturación ajustada.</b></li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

- **No se puede ingresar dos ajustes por menos de su monto máximo.** Ejemplo, si se debe ajustar \$40.000, no es válido que un ejecutivo ingrese dos ajustes de \$20.000. Si se detecta este procedimiento, **SE CONSIDERARÁ UNA FALTA A LA POLÍTICA DE AJUSTES**. Si se excede el monto máximo permitido a ajustar, Andes retornará el siguiente mensaje: **Monto máximo a ajustar excedido**, y se generará una actividad de forma automática para el cargo superior a la espera de aprobación.
- Se debe descontar **según la casuística que se está atendiendo y no el total autorizado**. Ejemplo, si se tiene que ajustar por concepto de corte y reposición de internet, el monto a ajustar es de \$2500 y no el monto máximo autorizado.
- **No se debe** ajustar por **motivos de retención, canjes publicitarios o extensión de promociones vigentes**.

## IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Recuerda que siempre debes **indagar el motivo** por el cual el cliente reclama y realizar un análisis apoyándote en los sistemas comerciales para identificar si corresponde una acreditación/ajuste a la cuenta del cliente.
- Cada ajuste debe **estar respaldado por actividades**, pedidos, solicitudes, etc.
- Todos los ajustes deben **tener una observación clara y completa** del caso.

- Las **boletas pagadas nunca se pueden ajustar a nivel de boleta**, sólo a nivel de ítem y evento. En estos casos SÍ aplica generar Nota de Crédito.
- Las boletas **no pagadas, sí se pueden ajustar a nivel de boleta**, ítem y evento. En estos casos SÍ aplica generar Nota de Crédito.
- Para los montos **no facturados NO aplica generar Nota de Crédito**.
- El ajuste puede ser **por la totalidad o solo un monto parcial** de la mensualidad del servicio, ítem o evento de acuerdo al caso y análisis realizado.
- El documento de **Nota de Crédito se crea de forma inmediata** y se envía automáticamente al correo electrónico del cliente, previa publicación del ajuste.
- Siempre debes **informar al cliente que se le enviará el documento correspondiente a la nota de crédito a su email o domicilio** (según tenga distribución electrónica o tradicional) salvo en aquellos casos donde el concepto NO se ha facturado.
- En caso de **generar un saldo a favor con opción de devolución** por transferencia se debe realizar el procedimiento ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR.

## MATRIZ DE ATENCIÓN

MATRIZ DE ATENCIÓN AJUSTE —

**MATRIZ DE ATENCIÓN AJUSTE**

|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>VERIFICACIONES PREVIAS</b> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. En el caso de clientes con más de una dirección, verifica el domicilio sobre el cual el cliente está consultando. Si el servicio es móvil y el cliente tiene más de una línea contratada, verifica el número de teléfono al que se le realizará el ajuste.</li> <li>2. Verifica si el ajuste se realizará sobre un monto facturado o sobre un monto no facturado.</li> <li>3. Verifica que el monto a ajustar este dentro del máximo permitido o si será derivado a un cargo superior.</li> </ol>                                                                                                                     |
| <b>GESTIÓN</b>                | <p>Realiza el ajuste dependiendo del monto según el procedimiento <a href="#">PASO A PASO AJUSTE</a>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si corresponde a <b>cobros de periodos anteriores que no se facturaron y una vez regularizado se facturan en una sola boleta</b>, debes ajustar los cobros que no corresponden al periodo actual facturado.</li> <li>• Si corresponde a <b>cobros duplicados (cargos iguales en el mes actual)</b>, debes ajustar el periodo duplicado para que sólo quede el que corresponda al mes facturado.</li> </ul>                                                                                                   |
| <b>INFORMA</b>                | <p><b>Si el monto se encuentra facturado:</b></p> <p><b>Call Center Voz y Sucursales:</b><br/> <i>Sr(a) XXXX, le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado el ajuste por un valor de \$XXX y el saldo actualizado de su boleta es de \$XXXX. Se le enviará una nota de crédito por email con el monto. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en la Sucursal Virtual de <a href="#">vtr.com</a>.</i></p> <p><b>Call Center No Voz:</b><br/> <i>XXXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado el ajuste y el saldo actualizado de tu boleta es de \$XXX. Te enviaremos una nota de</i></p> |

crédito por email con el monto. Te recuerdo que podrás visualizarlo en la Sucursal Virtual de [vtr.com](http://vtr.com) con tu usuario y clave.

**Si el monto no se encuentra facturado:**

**Call Center Voz y Sucursales:**

*Sr(a) XXXX, le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado el ajuste del evento sin facturar por un valor de \$XXX. Le recuerdo que con esta gestión evitaremos la facturación errónea en su siguiente boleta. Además, recordarle que puede visualizar sus boletas en nuestra Sucursal Virtual de [vtr.com](http://vtr.com) y que puede utilizar nuestro portal de pago.*

**Call Center No Voz:**

*XXXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado el ajuste por lo que tu próxima boleta sea correcta. Te recuerdo que podrás pagar en la Sucursal Virtual de [vtr.com](http://vtr.com) con tu usuario y clave.*

**Si el ajuste es por un valor mayor al autorizado para tu puesto de trabajo:**

**Call Center Voz y Sucursales:**

*Sr(a) XXXX, le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado la solicitud de ajuste por un valor de \$XXX. Le informo que, por una restricción sistemática, no puedo generar el ajuste de un valor tan alto, por lo que mi supervisor lo realizará dentro de las próximas 24 horas hábiles. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en la Sucursal Virtual de [vtr.com](http://vtr.com).*

**Call Center No Voz:**

*XXXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado la solicitud de ajuste por un valor de \$XXX. Te informo que, por una restricción sistemática, no puedo generar el ajuste de un valor tan alto, por lo que mi supervisor lo realizará dentro de las próximas 24 horas*

*hábiles. Te recuerdo que podrás visualizarlo en la Sucursal Virtual de [vtr.com](http://vtr.com) con tu usuario y clave.*

#### ESCALA

Si no es posible realizar el Ajuste, lo debes reportar por medio de un ticket a portal Helpdesk adjuntando un print del error. Te puedes apoyar en la publicación [INGRESO DE TICKETS](#).

**Tipo de Registro:** Aplicación Corporativa

**Aplicación:** Andes

**Categoría:** Boleta

**Tipo de Solicitud:** Ajustes / NC

**IMPORTANTE:** Al momento de ingresar el ticket siempre debes completar el número de **cuenta de facturación** del cliente en el recuadro Número de Cuenta. Sin este dato el ticket no será resuelto.

#### REGISTR A

#### **Atención Comercial -> Descuentos y prórroga -> Ajuste de boleta/factura**

En observación indicar:

- Nombre cliente.
- Motivo llamada/visita.
- Gestión realizada.
- Motivo del ajuste. Fundamentar con antecedentes.
- Respaldo considerado.
- Información entregada.

Si el ajuste fue por cobros de periodos anteriores, utiliza **#COBROBOLETASANTERIORES**

Si el ajuste fue por cobros duplicado, utiliza **#DOBLECARGOFIJO**

## ATENCIÓN CLIENTES REITERADOS NOTA DE CRÉDITO (NC) —

Es fundamental que, en todo momento, indagues a fondo sobre el inconveniente que presenta el cliente para poder ofrecer una solución definitiva.

Por lo anterior, los clientes que tengan 1 o 2 acreditaciones en su historial reciente (independiente del motivo), serán marcados en SMA con la finalidad de identificarlos rápidamente y gestionar según corresponda:

| CONDICIÓN                                   | SMA                                                                                                                                                                                                                        | GESTIÓN                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 nota de crédito (NC) en el mes anterior   | <b>¡Cliente ya cuenta con 1 acreditación en su historial más reciente!</b> Recomendamos proceder con una revisión detallada para asegurarnos de que no haya discrepancias o posibles problemas recurrentes con el cliente. | Revisa detalladamente para poder entregar una solución concreta y así evitar que el cliente reitere y se genere una nueva acreditación por no haber resuelto su inconveniente en primera instancia                   |
| 2 notas de crédito (NC) en meses anteriores | <b>¡Cliente ya cuenta con 2 acreditaciones en su historial más reciente!</b> Revisa en detalle la situación e indaga en el motivo real que provoca la reiteración.                                                         | Antes de dar una 3era NC, revisa detalladamente cual es el motivo de esta nueva reiteración para poder entregar y asegurar una solución definitiva, y no incentivar a que nos vuelva a contactar por la misma razón. |



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

# ACTIVIDAD

Recordando contenido

*Pregunta*

**01/01**

Las transferencias se realizan siempre y cuando, la solución del requerimiento del cliente pudo ser solucionada en el primer contacto.

---

☐

Falso

☐

Verdadero

# NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM

---



- Detallar como atender a clientes que desconocen el cobro de SVA's y/o canales premium en su boleta.
- Aplica para clientes con servicios fijos.

**CONSIDERACIONES  
IMPORTANTES**

**IMPORTANTES EN LA  
ATENCIÓN**

**VERIFICA**

**CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM**

- **¿Quién lo solicita?**

- Titular o Tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para Sucursales).

- **¿Dónde se puede solicitar?**

- Se puede solicitar en cualquier canal de atención.

- **¿Qué documentos se deben presentar?**

- Solo carnet de identidad vigente para realizar validación.

- **¿Aplica Validación de Identidad?**

- Si aplica. Apóyate de la publicación [POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD](#).

- **Excepciones**

- En caso que un cliente reclame por el cobro de cualquier SVA o Canales Premium (las excepciones para Canales Premium no aplican para Call Center) puedes realizar las siguientes excepciones:
- La excepción se puede realizar cada 3 meses calendario.
- El ajuste por este motivo sólo se puede aplicar a la boleta actual y debe corresponder al valor del SVA objetado. Adicional al ajuste, debes eliminar el SVA que el cliente desconoce.
- En caso que aplique, solo debes ingresar la Solicitud de Servicio indicada en esta publicación.
- Si existe algún motivo adicional de ajuste/acreditación al descuento, puedes hacer una sola acción para descontar.
- Para revisar todos los SVA y canales premium vigentes, revisa el [PLAN COMERCIAL](#)

| CONSIDERACIONES<br>IMPORTANTES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | IMPORTANTES EN LA<br>ATENCIÓN | VERIFICA |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Para Call Center</b>, en caso que un cliente reclame por el cobro de cualquier Canal Premium debes <b>transferir de forma asistida a la Plataforma de Retención Premium</b>, para que esta área realice el ajuste y desconecte el canal. Apóyate del procedimiento <a href="#">PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR</a>. Esto no aplica para la plataforma 105, quienes deben atender estas solicitudes.</li> <li>• Cada vez que realices un Ajuste, debes dejar <b>en el comentario un #</b> para registrar el descuento realizado, según su caso correspondiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ SVA: #COBRO SVA</li> <li>◦ CANALES PREMIUM: #NORECONOCE(CANAL) - #DIFPRECIO(CANAL) - #TERMINOPROMO(CANAL)</li> <li>◦ En (CANAL) debes remplazar según el canal por el que está consultando el cliente: TNT SPORT → TNT, FOX SPORT → FOX, HBO MAX → HBO, UNIVERSAL → UNI, PACK ADULTO → ADU, TODO LO DEMAS → OTRO.</li> </ul> </li> </ul> |                               |          |

| CONSIDERACIONES<br>IMPORTANTES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | IMPORTANTES EN LA<br>ATENCIÓN | VERIFICA |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------|
| <div> <b>VERIFICACIONES PREVIAS NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM</b> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifica en <b>Productos Instalados</b> de la vista 360 de Andes, <b>cuál es el servicio (SVA/Canal)</b> contratado y la fecha de contratación. Debes confirmar además si el servicio tiene alguna promoción por una cantidad de meses determinada.</li> <li>2. Verifica el <b>cobro realizado en la boleta emitida</b>.</li> <li>3. Confirma en las boletas anteriores si tiene cobros por el mismo motivo y en cuantas.</li> </ol> |                               |          |

4. Revisa si en las últimas **12 facturaciones se realizó un Ajuste**, eliminando el cobro de un SVA/CANAL. Para esta revisión, Ingresa al **Perfil de Facturación**, selecciona la pestaña **Ajuste** y revisa el campo **Comentarios**.
5. Verifica también en las **Actividades** si el cliente ha tenido interacciones que detallen que se le ajustó con anterioridad un cobro relacionado con SVA/CANAL.
6. Revisa la pestaña **Uso Sin Facturar** y verifica si el cobro viene cargado para la próxima facturación.

## GESTIÓN

### CANALES PREMIUM

| MATRIZ DE ATENCIÓN NO RECONOCE COBROS CANALES PREMIUM |                                                  |                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PASOS                                                 |                                                  | CANAL DE ATENCIÓN                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                        |
|                                                       |                                                  | VOZ                                                                                                                                                                                                                               | NO VOZ – SUCURSALES                                                                                                                                    |
| <b>G<br/>E<br/>S<br/>T<br/>I<br/>Ó<br/>N</b>          | <b>DESCO<br/>NOCE<br/>CONT<br/>RATA<br/>CIÓN</b> | Transfiere de forma asistida a la Plataforma de Retención Premium, para que esta área realice el ajuste y desconecte el canal. Apóyate del procedimiento <a href="#">PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR</a> . | 1. Elimina el canal. Apóyate de la publicación <a href="#">PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS – MODULAR</a> en el apartado <b>BAJA DE CANALES PREMIUM</b> . |

2. Verifica si el cliente tuvo un Ajuste en las últimas 12 boletas por desconocimiento del cobro de un canal premium.

- **NO TUVO AJUSTE:** Puedes ajustar hasta **máximo 3 meses siempre cuando el total a ajustar sea igual o menor a tu monto autorizado**. Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu supervisor y este apruebe el ajuste. Apóyate de la publicación [AJUSTE](#). Debes elegir:

**Submotivo:** SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO.

**Observación:** Registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción.

- **TUVO AJUSTE:** Informa que dado que se hizo una excepción con anterioridad, el cobro procede. Si el cliente **insiste o manifiesta querer desconectar o reclamar**, ingresa la siguiente **Solicitud de Servicio**:

**Tipo:** Facturación

**Área:** Inconsistencia de venta

**Subárea:** No reconoce cobro SVA

**Descripción:** Completar con el monto del cobro no reconocido,

|                                                                 |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                 |  | servicio y fecha de contratación. El tiempo de respuesta de la Solicitud es de <b>5 días hábiles</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| VALOR DEL CANAL ES DIFERENTE AL OFRECIDO / TERMINO DE PROMOCIÓN |  | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Revisa el <a href="#">PLAN COMERCIAL</a> para verificar cuál era la oferta comercial vigente al momento en que se generó el pedido.</li><li>2. Verifica en los <b>Productos Instalados</b> si el canal tiene cargado el descuento (según lo que revisaste en el plan comercial). Si falta el descuento, lo puedes sumar, ajustando la primera cuota de este. Apóyate de la publicación <a href="#">AJUSTE</a>. Debes elegir el <b>submotivo SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO</b> y en la <b>observación</b> registra para identificar la excepción al cobro realizado incluyendo además una breve una descripción.</li><li>3. Informa la oferta comercial vigente al momento de la contratación y explica cuáles son las condiciones comerciales del servicio contratado.</li><li>4. Si el cliente <b>no acepta la información entregada</b>, valida con el cliente si desea mantener el servicio. <b>En caso que desee eliminar,</b></li></ol> | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Revisa el <a href="#">PLAN COMERCIAL</a> para verificar cuál era la oferta comercial vigente al momento en que se generó el pedido.</li><li>2. Verifica en los <b>Productos Instalados</b> si el canal tiene cargado el descuento (según lo que revisaste en el plan comercial). Si falta el descuento, lo puedes sumar, ajustando la primera cuota de este. Apóyate de la publicación <a href="#">AJUSTE</a>. Debes <b>elegir el submotivo SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO</b> y en la observación registra para identificar la excepción al cobro realizado incluyendo además una breve una descripción.</li><li>3. Informa la oferta comercial vigente al momento de la contratación y explica cuáles son las condiciones comerciales del servicio contratado.</li><li>4. Si el cliente <b>no acepta la información entregada</b>, valida con el cliente si desea mantener el servicio. En caso que desee eliminar, da de</li></ol> |

transfiere de forma asistida a la Plataforma de Retención Premium, para que esta área realice la baja del canal. Apóyate del procedimiento [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#).

baja el canal. Apóyate de la publicación [PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS – MODULAR](#) en el apartado **BAJA DE CANALES PREMIUM.**

5. Verifica si el cliente tuvo un **Ajuste** en las últimas 12 boletas por desconocimiento del cobro de un canal premium.

- **No tuvo ajuste:** Puedes ajustar hasta **máximo 3 meses siempre cuando el total a ajustar sea igual o menor a tu monto autorizado**. Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu supervisor y este apruebe el ajuste. Apóyate de la publicación [AJUSTE](#). Debes elegir:  
**Submotivo:** SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO.  
**Observación:** Registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción.
- **Tuvo ajuste:** Informa que dado que se hizo una excepción con anterioridad, el cobro procede. Si el cliente **insiste o manifiesta querer desconectar o reclamar,**

|                 |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 |  | <p>ingresa la siguiente <b>Solicitud de Servicio</b>:</p> <p><b>Tipo:</b> Facturación</p> <p><b>Área:</b> Inconsistencia de venta</p> <p><b>Subárea:</b> No reconoce cobro SVA</p> <p>Descripción: Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación. El tiempo de respuesta de la Solicitud es de <b>5 días hábiles</b>.</p> |
| <b>REGISTRA</b> |  | <p><b>Atención Comercial → Explicación cobros y boleta → Explic. Otros Cobros/boleta</b></p> <p>Registrar en la atención:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de la persona que atendemos</li> <li>• Motivo de la atención</li> <li>• Información entregada</li> <li>• Gestión realizada</li> </ul>                                          |

**SVA** —

| <b>MATRIZ DE ATENCIÓN NO RECONOCE COBROS SVA</b> |                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>GE<br/>STI<br/>ÓN</b>                         | <b>DESCONOCE<br/>CONTRATACIÓ<br/>N</b> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elimina el SVA. Apóyate de la publicación <a href="#">PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS – MODULAR</a> en el apartado <b>BAJA DE SERVICIOS ADICIONALES</b>.</li> <li>2. Verifica si el cliente tuvo un <b>Ajuste</b> en las últimas 12 boletas por desconocimiento del cobro de un SVA.</li> </ol> |

- **NO TUVO AJUSTE:** Puedes ajustar hasta **máximo 3 meses siempre cuando el total a ajustar sea igual o menor a tu monto autorizado**. Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu supervisor y este apruebe el ajuste. Apóyate de la publicación [AJUSTE](#). Debes elegir:

**Submotivo:** SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO.

**Observación:** Registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción.

- **TUVO AJUSTE:** Informa que dado que se hizo una excepción con anterioridad, el cobro procede. Si el cliente **insiste o manifiesta querer desconectar o reclamar**, ingresa la siguiente **Solicitud de Servicio:**

**Tipo:** Facturación

**Área:** Inconsistencia de venta

**Subárea:** No reconoce cobro SVA

**Descripción:** Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación. El tiempo de respuesta de la Solicitud es de 5 días hábiles.

#### VALOR DEL SVA ES DIFERENTE AL OFRECIDO / TERMINO DE PROMOCIÓN

1. Revisa el [PLAN COMERCIAL](#) para verificar cuál era la oferta comercial vigente al momento en que se generó el pedido.
2. Verifica en los **Productos Instalados** si el SVA tiene cargado el descuento (según lo que revisaste en el plan comercial). Si falta el descuento, lo puedes sumar, ajustando la primera cuota de este. Apóyate de la publicación [AJUSTE](#). Debes elegir el:  
**submotivo:** SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO  
**observación;** registra para identificar la excepción al cobro realizado incluyendo además una breve una descripción.
3. Informa la oferta comercial vigente al momento de la contratación y explica cuáles son las condiciones

comerciales del servicio contratado.

4. Si el cliente **no acepta la información entregada**, valida con el cliente si desea mantener el servicio. En caso que desee eliminar, da de baja el SVA. Apóyate de la publicación [PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS – MODULAR](#) en el apartado **BAJA DE SERVICIOS ADICIONALES**.

5. Verifica si el cliente tuvo un **Ajuste** en las últimas 12 boletas por desconocimiento del cobro:

- **No tuvo ajuste:** Puedes ajustar hasta **máximo 3 meses siempre cuando el total a ajustar sea igual o menor a tu monto autorizado**. Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu supervisor y este apruebe el ajuste. Apóyate de la publicación [AJUSTE](#). Debes elegir:

**Submotivo:** SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO.

**Observación:** Registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción.

- **Tuvo ajuste:** Informa que dado que se hizo una excepción con anterioridad, el cobro procede. Si el cliente **insiste o manifiesta querer desconectar o reclamar**, ingresa la siguiente **Solicitud de Servicio**:

**Tipo:** Facturación;

**Área:** Inconsistencia de venta;

**Subárea:** No reconoce cobro SVA;

**Descripción:** Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación. El tiempo de respuesta de la Solicitud es de **5 días hábiles**.

## REGISTRA

**Atención Comercial → Explicación cobros y boleta → Explic. Otros Cobros/boleta**

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención

- Información entregada
- Gestión realizada

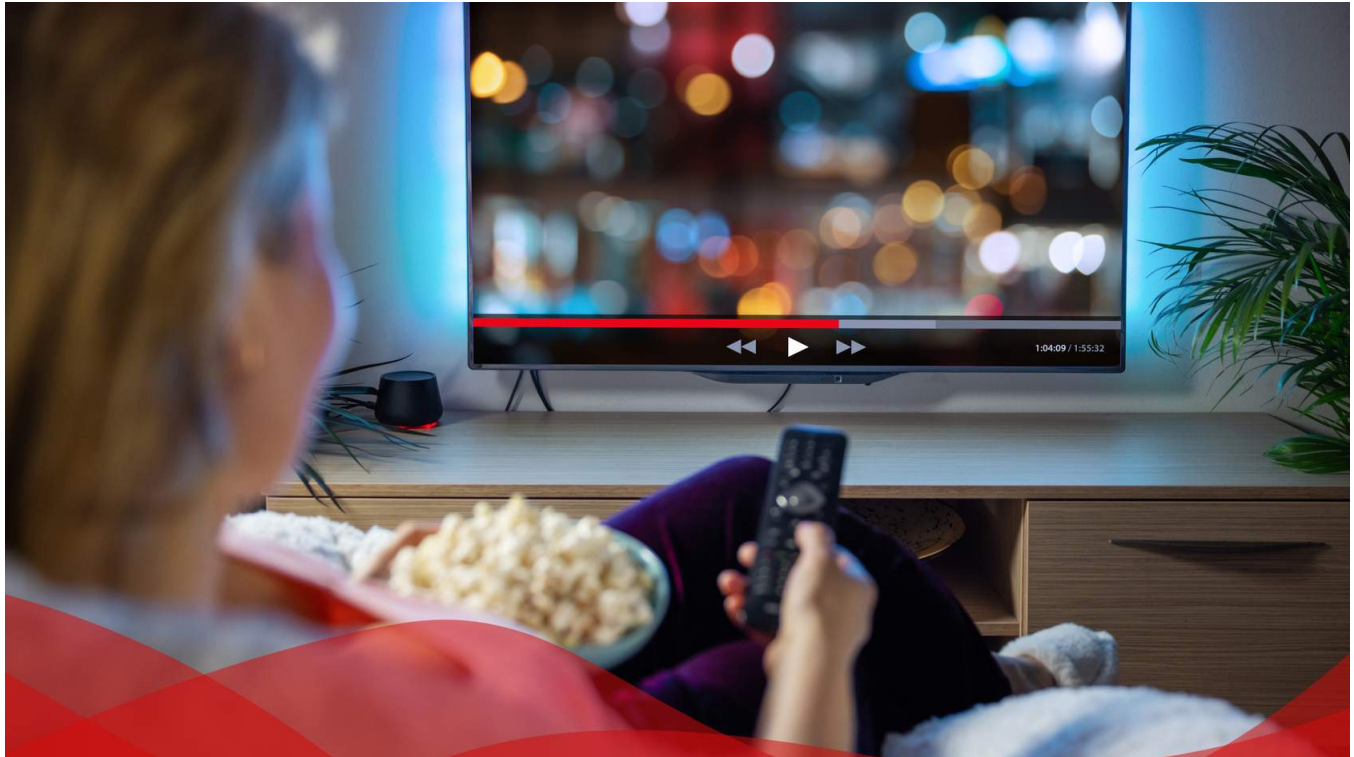


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

# CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA



**IMPORTANTE:** Si el cliente rechaza la migración debes dejar en el registro de atención y en la observación de la reparación el **#RECHAZAMIGRA**

## POLITICAS DE LA ATENCIÓN

## IMPORTANTE

**El cambio de red HFC a Fibra (FTTH) puede realizarse:**

**1. A través de formulario en Sucursal Virtual:**

- Solo cuando el cliente lo solicita proactivamente, donde se le debe informar que la solicitud la debe ingresar por medio de su Sucursal Virtual y solo en el caso que el cliente no acepte, insista o se encuentre molesto se debe realizar el cambio de tecnología en Andes.

## 2. Ingresando el cambio directo en Andes:

- Si el cliente tiene inconvenientes técnicos y cuenta con SMA, se debe ofrecer el Cambio de Tecnología en 1era instancia, sin adherencia al procedimiento técnico respectivo.
- Por un inconveniente en sus servicios de Internet y/o TV y que derive en una reparación técnica, siempre y cuando el cliente cuente con servicios de internet instalados en su domicilio.
- Cliente tiene cargado SMA de cambio de red.
- Por actualización de promoción, siempre y cuando se muestren productos de Fibra en la dirección. Para confirmar que el cliente es migrable la referencia debe ser que tenga habilitado el botón de Cambio de Tecnología.

### POLITICAS DE LA ATENCIÓN

### IMPORTANTE

- Si el cliente es sólo televisión y el botón de **CAMBIO DE TECNOLOGÍA** aparece en verde, este aplicará **SÓLO SI REALIZAS** un cambio de promoción contratando internet. Clientes sólo TV no pueden ser migrados a fibra óptica. Si lo intentas, aparecerá el siguiente mensaje de alerta:
  - **NO SE PUEDE GENERAR NUEVO PEDIDO DE CAMBIO DE TECNOLOGÍA YA QUE EN LA PROMOCIÓN NO EXISTE UN SERVICIO DE INTERNET ASOCIADO**
- Antes de ingresar u ofrecer el cambio de red, siempre debes validar en Productos Instalados que la promoción tenga el botón de Cambio de Tecnología en verde para poder ingresar el cambio.
  - Si es por Actualización de Promoción, el botón de "Cambio de Tecnología" debe estar habilitado en Andes para poder realizar el Cambio de Plan + Cambio de Tecnología, esto como manera de discernir cuando el cliente es migrable.

## Ejemplos de cómo distinguir:

CON BOTÓN HABILITADO

SIN BOTÓN HABILITADO

EJECUTAR CAMBIO

Cambio de Promoción **CON Botón Habilitado de Cambio de Tecnología.**

| Productos Instalados |                    |                           |                      |                  |                       |  |
|----------------------|--------------------|---------------------------|----------------------|------------------|-----------------------|--|
| Modificar            | Desconectar        | Reanudar                  | Actualizar promoción | Reset / Refresh  | Cambio de tecnología  |  |
| Estado▲▼             | Cuenta de facturac | Producto                  | Marca                | Rol de promoción | Categoría detallada   |  |
| ▶ Activo             | 213286316634       | Banda Ancha               | VTR                  | ⚙                | Producto Customizable |  |
| ○ Activo             | 213286316634       | Equipo                    | VTR                  | ⚙                | Otros Fijos           |  |
| ○ Activo             | 213286316634       | Mega 500 Residencial 0324 | VTR                  | ⚙                | Promociones Fijo      |  |
| ▶ Activo             | 213286316634       | Anulacion 0724            | VTR                  |                  | Agrupador Catalogo    |  |

CON BOTÓN HABILITADO

SIN BOTÓN HABILITADO

EJECUTAR CAMBIO

Cambio de Promoción **SIN Botón Habilitado de Cambio de Tecnología.**

## Productos Instalados

1 - 5 de 5

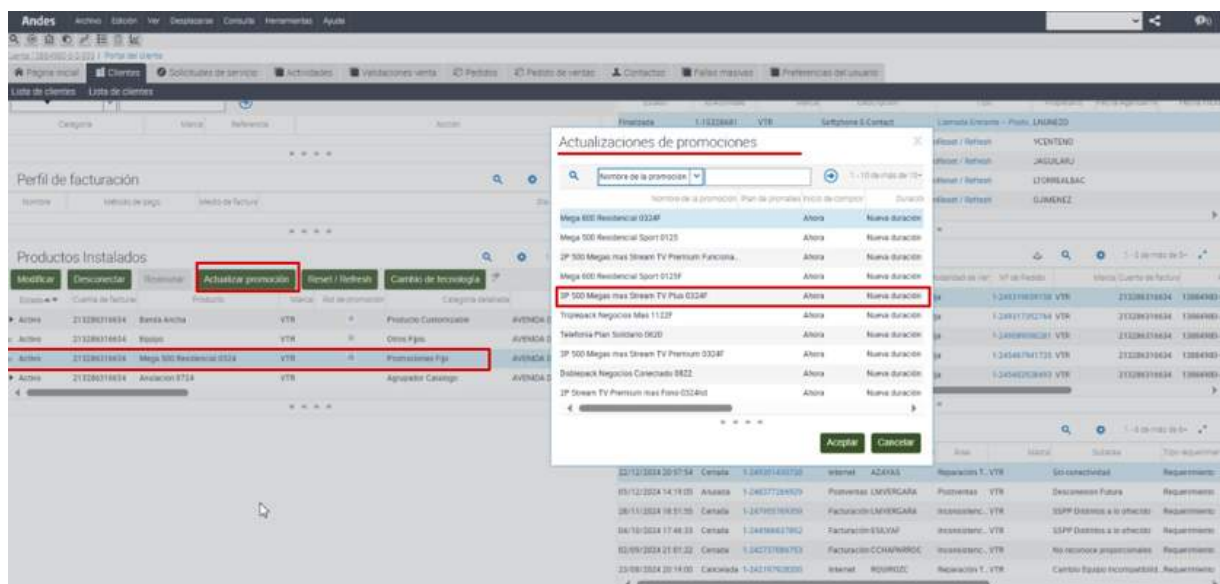
| <div> <div>Modificar</div> <div>Desconectar</div> <div>Reanudar</div> <div>Actualizar promoción</div> <div>Reset / Refresh</div> <div>Cambio de tecnología</div> </div> |                       |                                   |       |                  |                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------|-------|------------------|--------------------------|
| Estado▲▼                                                                                                                                                                | Cuenta de facturación | Producto                          | Marca | Rol de promoción | Categoría detallada      |
| ▶ Activo                                                                                                                                                                | 74988541              | Television                        | VTR   | ⚙                | Producto Customizable    |
| ▶ Activo                                                                                                                                                                | 74988541              | Telefonia Fija                    | VTR   | ⚙                | Producto Customizable    |
| ▶ Activo                                                                                                                                                                | 74988541              | 2P Stream TV Plus mas Fono 0324hd | VTR   | ⚙                | Promociones Fijo         |
| ▶ Activo                                                                                                                                                                | 74988541              | Equipo                            | VTR   | ⚙                | Otros Fijos              |
| ▶ Activo                                                                                                                                                                | 74988541              | Descuento Multi Servicio          | VTR   | ⚙                | Descuentos Multiservicio |

CON BOTÓN HABILITADO

SIN BOTÓN HABILITADO

EJECUTAR CAMBIO

Para ejecutar el **Cambio de Promoción + Cambio de Tecnología** debes pinchar en el Botón de "Actualización de Promoción" y seleccionar siempre un Plan finalizado en "F" (según el plan elegido por el cliente y disponible en la oferta comercial)



## BENEFICIOS

**Informa al cliente las ventajas de que la Fibra** ya esté en su domicilio y con esto la posibilidad de renovar sus servicios con equipos de última generación sin costo para él y de esta forma, resolver los inconvenientes que podría haber presentado en el último tiempo. Apóyate con el siguiente cuadro y script para destacar los beneficios del cambio.

### Script para ofrecer y/o informar el cambio a fibra óptica:

*Sr(a) permítame contarle sobre una excelente oportunidad para disfrutar de la tecnología más avanzada en conectividad que es la fibra óptica y que además permitirá mejorar su experiencia con nuestros servicios. ¡Esta tecnología ya está disponible en su domicilio y puede hacer el cambio sin ningún costo adicional para usted! Con la fibra óptica, usted podrá disfrutar de (informa según servicio contratado):*

| SERVICIO | VENTAJA             | CARACTERÍSTICAS                                 | SCRIPT                                                                                                                                                                 |
|----------|---------------------|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| INTERNET | Velocidad simétrica | Velocidades desde 500 Mbps (de subida y bajada) | <i>Experiencia de navegación más rápida y estable gracias a nuestras velocidades simétricas; esto significa que podrá subir y bajar archivos con la misma rapidez,</i> |

|                   |                  |                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------|------------------|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   |                  | Consulta otras velocidades en el <a href="#">plan comercial</a>      | <i>disfrutar de video llamadas sin interrupciones y tener una conexión más segura y confiable en todo momento.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                   | <b>Wifi Mesh</b> | Acceso a internet con tecnología de última generación.               | <i>Además, con nuestra tecnología WiFi Mesh, cada rincón de su hogar estará cubierto con una señal potente y estable, eliminando las zonas muertas de conexión.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                   |                  | Gestión de bandas y optimización de canales.                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>TELEVISIÓN</b> | <b>VTR+</b>      | Más de 13 mil títulos del mejor contenido en series y películas.     | <i>Con la fibra óptica, también podrá acceder a nuestro servicio de televisión D-box Smart, que le ofrece una experiencia de entretenimiento mejorada.</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceda a aplicaciones como Netflix, YouTube y Disney+ directamente desde su televisor.</li> <li>• Encuentre el contenido que busca rápidamente con la búsqueda por voz.</li> <li>• Grabe sus programas favoritos en la nube y disfrute de recomendaciones personalizadas.</li> </ul> |
|                   | <b>Replay TV</b> | Se puede “reiniciar” la programación para volver a ver el contenido. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                   | <b>VTR Play</b>  | APP para disfrutar contenido desde tus dispositivos favoritos.       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

## DEBES SABER

Si el cliente **solicita explícitamente el cambio de tecnología** le debes indicar que la solicitud la debe ingresar por medio de su Sucursal Virtual, en el apartado “Mis Ofertas” y solo en caso que no acepte, insista o se encuentre molesto se debe ingresar la solicitud como lo detalla este procedimiento. Apóyate del siguiente script:

*"Estimado(a) Sr(a) XXXX, para cambiar su tecnología a Fibra debe ingresar la solicitud en nuestra Sucursal Virtual. Si su dirección tiene factibilidad, verá la opción en la sección 'Mis Ofertas'".*

Te puedes apoyar de la sección **ANEXO N°1: CAMBIO A FIBRA POR SUCURSAL VIRTUAL** para guiar al cliente en el ingreso de la solicitud.

#### **CLIENTES FINIX:**

- No debes ofrecer migración de forma proactiva.
- Si la atención que requiere el cliente Finix termina en una visita a terreno, se puede ofrecer migrarse a fibra sin hacer una actualización de promoción
- Si el cliente pregunta por migración, informa que **puede acceder a fibra mediante una actualización de promoción con el descuento de promo nacional**, por lo que debes transferir a Botón Rojo. Apóyate de la siguiente publicación para transferir [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#)

| Plan Actual            | Plan Destino                  | \$ promoción X 12 meses | \$ después de los 12 meses |
|------------------------|-------------------------------|-------------------------|----------------------------|
| Finix Internet         | Fibra Avanzado                | \$17.990                | \$23.990                   |
| Finix Cable + Internet | Doble Pack Fibra Avanzado     | \$33.990                | \$42.990                   |
| 3 play                 | Triple Pack Fibra hogar       | \$35.990                | \$46.990                   |
| Finix internet         | Doble pack Fibra hogar + Fono | \$23.990                | \$23.990                   |

|        |  |  |  |
|--------|--|--|--|
| + Fono |  |  |  |
|--------|--|--|--|

Puedes apoyarte del siguiente script:

*Sr(a). XXXX, le informamos que, en caso de que quieras acceder a Fibra, podría hacerlo a través de una Actualización de Promoción con un descuento adicional. Los planes a los cuales puede acceder son XXXX [indicar según los planes mencionados en la tabla]. ¿Le interesa?*

#### **CLIENTES NO FINIX:**

- El cambio de tecnología se debe realizar en la **cuenta de SERVICIO**.
- Siempre que realices el cambio de tecnología por una revisión de inconvenientes técnicos con el servicio, **debes igualmente dejar el comentario del inconveniente que presenta el servicio del cliente**.
- 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 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. Recuerda que NAT es el estado de conexión que trabaja con 1 IP publica, la cual subdivide la red en hasta 253 IP privadas, así los nuevos equipos se van agregando sin problemas por máximo de IP, mientras que BRIDGE, es el estado de conexión que trabaja con 4 IP públicas las cuales quedan reservadas al primer grupo de equipos vinculados luego de ser reseteado y no permite conectar un equipo distinto a pesar de tener el cupo de conexión libre.
- Los cambios de tecnología NO se pueden reversar.
- En el caso de que un cliente tuviese **más de 3 extensores** o **más de 8 d-box** se debe dar de baja la diferencia para poder proceder con la migración. (Ej: Si tuviese 4 extensores debe dar de baja 1).

- Andes **no permitirá avanzar** cuando se despliegue mensaje de error al presionar el botón de **Cambio Tecnología para los siguientes casos: REVISAR A CONTINUACIÓN:**

1. **Cliente con dos o más líneas telefónicas**
2. **Solo Cable/ Cable Fono: red de fibra óptica requiere servicio de internet.**
3. **Cliente con más de una promoción en una cuenta de servicio:**
4. **Servicios B2B**
5. **Servicios cornerstone**

## Casos

| CLIENTE CON DOS O MÁS LÍNEAS TELEFÓNICAS                                                                                      | SOLO CABLE/ CABLE FONOS: RED DE FIBRA ÓPTICA REQUIERE SERVICIO DE INTERNET | CLIENTE CON MÁS DE UNA PROMOCIÓN EN UNA CUENTA DE SERVICIO | SERVICIOS B2B | SERVICIOS CORNERSTONE |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------|
| "No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción existe más de una línea telefónica asociada" |                                                                            |                                                            |               |                       |

| CLIENTE CON DOS O MÁS LÍNEAS TELEFÓNICAS | SOLO CABLE/ CABLE FONOS: RED DE FIBRA ÓPTICA REQUIERE SERVICIO DE INTERNET | CLIENTE CON MÁS DE UNA PROMOCIÓN EN UNA CUENTA DE SERVICIO | SERVICIOS B2B | SERVICIOS CORNERSTONE |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------|
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------|

siebelqa.vtr.cl:2080 dice

CVTR0006 - No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción no existe un servicio de internet asociado.(SBL-BPR-00131)

Aceptar

CLIENTE CON DOS  
O MÁS LÍNEAS  
TELEFÓNICAS

SOLO CABLE  
CABLE FONOS: RED  
DE FIBRA ÓPTICA  
REQUIERE  
SERVICIO DE  
INTERNET

CLIENTE CON MÁS  
DE UNA  
PROMOCIÓN EN  
UNA CUENTA DE  
SERVICIO

SERVICIOS B2B

SI  
CON

siebelqa.vtr.cl:2080 dice

CVTR0004 - No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción hay equipos Cornestone (VP o MVP).(SBL-BPR-00131)

Aceptar

CLIENTE CON DOS  
O MÁS LÍNEAS  
TELFÓNICAS

SOLO CABLE,  
CABLE FONOS: RED  
DE FIBRA ÓPTICA  
REQUIERE  
SERVICIO DE  
INTERNET

CLIENTE CON MÁS  
DE UNA  
PROMOCIÓN EN  
UNA CUENTA DE  
SERVICIO

SERVICIOS B2B

77445310-5-S-001

REC

RUT: 77445310-5

Nombre: COMERCIAL LAZO

Apellido paterno: CARLOS ERNESTO

Apellido materno: LAZO CONCHA

Segmento valor: BAJO

Tipo de documento: CARRA

Boleador: VTR

Dirección: EL VALLE 107

Ciudad: PUERTO RICHARD

Código postal: 2447001

Teléfono principal: 226984423

En custodia: ☐

Relacionado: ☐

Cuenta ligada: 

Tipo: 

Alquilarse

Creación: 

Secreto

Subscripción: 

Fija

Productos Instalados

Modificar

Desconectar

Reanudar

Actualizar promoción

Reset / Refresh

Cambio de tecnología

Menú

Producto

VTR Triple Pack Negocio Stock

VTR Descuento Multi Servicio

VTR Telefonía Fija

VTR Televisión

VTR Banda Ancha

Dirección de Servicio

Cuenta de facturación

Estado

EL VALLE 107

2447001

Activo

CLIENTE CON DOS  
O MÁS LÍNEAS  
TELFÓNICAS

SOLO CABLE,  
CABLE FONOS: RED  
DE FIBRA ÓPTICA  
REQUIERE  
SERVICIO DE  
INTERNET

CLIENTE CON MÁS  
DE UNA  
PROMOCIÓN EN  
UNA CUENTA DE  
SERVICIO

SERVICIOS B2B

siebelqa.vtr.cl:2080 dice

CVTR0004 - No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción hay equipos Cornestone (VP o MVP).(SBL-BPR-00131)

Aceptar

Si se presenta alguno de estos casos, debes ingresar reparación técnica indicada en el Procedimiento de Inconvenientes internet o televisión.

Se debe agregar que **frente a errores al momento de realizar la Migración**, se debe generar ticket MDA en todos los casos excepto Error 14 (TSQ). Adicional, debe ser registrado en la web de errores de Migra [http://172.17.102.170/error\\_migraciones](http://172.17.102.170/error_migraciones).

## Tipos de errores —

- **Error al Pinchar el Botón:** Es cuando el cliente tiene el botón de Cambio de Tecnología habilitado, pero al pincharlo inmediatamente aparece un mensaje de error en Andes, por lo que no se alcanza a crear la Modificación (Pedido de Migra).
- **Error TSQ:** Son aquellos que aparecen con Error al momento de pinchar para validar TSQ. Estos pueden tener diferentes "Contextos".
- **Error 14:** Es un error TSQ, pero es el único que NO requiere Ticket MDA, este sólo debe ser ingresado en la Web de Migraciones.
- **Error al momento de enviar:** Este error se arroja cuando ya está creado el pedido de modificación (Pedido Migra), ya validamos TSQ está aprobado, pero cuando pinchamos en enviar sale algún error.

## 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). Este cambio es gratis para el cliente.
- Si el cliente tiene **bocas análogas adicionales**, con el servicio de fibra, estas ya no funcionarán.
- Si el servicio **se encuentra asociado a una falla masiva**, no se debe ingresar un cambio de tecnología.

- 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 de forma automática.
  - 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

### **Puede apoyarte del siguiente script para informar al cliente:**

*Sr(a). XXXX, permítame informarle que la migración a nuestra tecnología de fibra óptica es una excelente oportunidad para mejorar significativamente su experiencia con nuestros servicios. ¡Esta tecnología ya está disponible en su domicilio y el cambio no tiene ningún costo adicional para usted! Con la fibra óptica, usted podrá disfrutar de [indicar los beneficios de la fibra óptica]. Sin embargo, debido a esta actualización tecnológica a fibra óptica, algunos Servicios de Valor Agregado (SVA) asociados a su línea de telefonía fija se eliminarán de forma automática. Estos servicios son [mencionar según el que tenga contratado el cliente]. Este cambio a fibra óptica le brindará una conexión mucho más robusta y con mayores beneficios para sus servicios.*



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



**DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR**

# DESAFÍO TERMINADO

---



DESAFÍO N.º 10 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N.º 10!**

**Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final**

---

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

FINALIZAR