

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 22 - Digital

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 21 DE OCTUBRE AL 03 DE NOVIEMBRE



CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA



MODIFICACIÓN DE DATOS



ACTIVIDAD



CONVENIOS



SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES HDMI STICK TV





DESAFÍO TERMINADO

CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA



POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Esta atención puede ser entregada a titular o usuario del servicio.
- **No debes indicar al cliente que estarás haciendo un cambio de tecnología, dado que este cambio sólo se podrá confirmar una vez esté el técnico en el domicilio del cliente. Para el cliente estás ingresando una visita o una modificación, según corresponda**

DEBES SABER

- Todo cliente que requiera una visita técnica derivada de una reparación Internet, TV y telefonía, debe pasar por el proceso de cambio de tecnología siempre y cuando el cliente cuente con **servicios de internet instalados en su domicilio.**
- 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 **no es compatible con cambios de plan**, por ahora, sólo aplica para reparaciones.
- El cambio de tecnología sólo **aplica para conexión de internet NAT**. Si cliente tiene conexión BRIDGE, se debe indicar que al realizar el cambio de tecnología la configuración quedará en NAT.
- **Los cambios de tecnología NO se pueden reversar.**
- Andes **no permitirá avanzar** cuando se despliegue mensaje de error al presionar el botón de Cambio tecnología para los siguientes casos:
 - **Cliente con dos o más líneas telefónicas**
 - "No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción existe más de una línea telefónica asociada"

Ejemplos de mensajes

SOLO CABLE/ CABLE FONO:	MÁS DE UNA PROMOCIÓN	SERVICIOS B2B	SERVICIOS CORNERSTONE
Solo Cable/ Cable Fono: red de fibra óptica requiere servicio de internet 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			

SOLO CABLE/ CABLE FONO:	MÁS DE UNA PROMOCIÓN	SERVICIOS B2B	SERVICIOS CORNERSTONE
Cliente con más de una promoción en una cuenta de servicio:			

siebelqa.vtr.cl:2080 dice

CVTR0003 - No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que hay mas de una promoción asociada a la cuenta.
(SBL-BPR-00131)

Aceptar

SOLO CABLE/ CABLE
FONO:

MÁS DE UNA
PROMOCIÓN

SERVICIOS B2B

SERVICIOS
CORNERSTONE

Servicios B2B

77445310-5-S-001

a BEC:

Rut: 77445310-5 Dirección: EL VALLE 107 Teléfono principal: 226984423 Res

Nombre: COMERCIAL LAZO Comuna: PUCHUNCAVI En cobranza: ☐

Apellido paterno: CARLOS ERNESTO Correo electrónico: vat@prometeo.cl Fallos masivos: ☐

Apellido materno: LAZO CONCHA Edad: Retirados: ☐

Segmento valor: BAJO Nacionalidad: Cuenta Migrada: ☒

Tipo de documento: Cédula Estado email: Pendiente Validación Tipo: **Empresarial** Clase: **Servicio**

Profesión: Región: VALPARAISO Subtipo: Fijo

Marca: VTR Código postal: Subclase: Fijo

Productos Instalados

Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh

Cambio de tecnología

Marca	Producto	Dirección de Servicio	Cuenta de facturación	Estado
VTR	Triple Pack Negocios Stock	EL VALLE 107	2447001	Activo
VTR	Descuento Multi Servicio	EL VALLE 107	2447001	Activo
VTR	Telefonía Fija	EL VALLE 107	2447001	Activo
VTR	Televisión	EL VALLE 107	2447001	Activo
VTR	Banda Ancha	EL VALLE 107	2447001	Activo

SOLO CABLE/ CABLE FONO:	MÁS DE UNA PROMOCIÓN	SERVICIOS B2B	SERVICIOS CORNERSTONE
Servicios cornerstone 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 o ingresar pedido de modificación de instalación según corresponda.

Sólo si cliente consulta, informar

- **Dbox PRO no es compatible con FTTH**, si cliente tiene este dispositivo se debe informar que cambiará a Dbox Smart y que perderá las grabaciones (en el caso de que tenga).
- **Existen SVA asociados al servicio de telefonía fija que no son compatibles con la red FTTH**. Para los casos donde cliente tenga contratado uno de estos SVA se debe informar que con el cambio de tecnología se eliminarán.
 - Desvío de llamados

- Trial desvío de llamados
- Pack mira quien llama
- Trial pack mira quien llama
- Pack Visor de llamados
- Trial pack visor de llamados

VERIFICAR PRECONDICIONES

PASO 1

PASO 2

1. **Confirma que el [estado de los servicios](#) sea ACTIVO.** Es importante indicar al cliente que la cuenta debe mantenerse al día para que la visita y el cambio se lleven a cabo, ya que, si la cuenta cae en cobranza antes de la visita, ésta será anulada

PASO 1

PASO 2

2. Valida que en Productos instalados, el **botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA** esté en verde, esto indica que el **cambio de HFC a FTTH (Fibra óptica) sí se puede realizar.**
De lo contrario, si el cambio de tecnología fue sugerido en la revisión de inconvenientes en servicio, debes ingresar la reparación respectiva. Para el ingreso de la solicitud de servicio con reparación técnico, apóyate en la publicación [REPARACIONES TÉCNICAS](#)



GESTIÓN

PASO 1, 2 y 3

1. Ingresa a la **cuenta de Servicio** de la dirección.
2. Haz clic en el botón **Cambio tecnología**
3. Validar que en la pestaña **"Detalles"** estén todos los servicios contratados por el cliente.

PASO 4

Andes | Archivos | Edición | Ver | Desplazarse | Consulta | Herramientas | Ayuda

Cuenta: 12190428-1 | Perfil: 06/06/2018 11:53:36 | Perfil: 06/06/2018 11:53:36

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

Lista

1-6904645694

Revisar | **Verificar** | Enviar | **TSQ** | Cancelar pedido | Generar documento

Nº de Pedido: 1-6904645694 | Nombre de Cliente: 1-6904645694 | Estado: **Pendiente** | Clasificación Ppto: 00000

Integración de Venta: **Móvil** | Cuenta de Cliente: 1-6904645694 | Fecha de creación: 06/06/2018 11:53:36 | Clasificación Móvil: 00000

Motivo de Envío: **Venta Presencial** | Nº de Serie OI: | Fecha de modificación: 06/06/2018 11:53:36 | Saldo Límite Débito Ppto: \$0.000.000

Tipo Portador: **No Portador - Venta M** | Estado Nº de Serie OI: | Debito nuevo: 06/06/2018 11:53:36 | Saldo Límite Débito Móvil: \$0.000

Tipo de Pedido: **Pedido de ventas** | Subtipo Cuenta: | Motivo: | Debito Pto: \$0

Etapa: **Confirmación** | Cuenta de Servicio: 1-6904645694-0001 | Vigencia de cobro: 06/06/2018 11:53:36 | Debito Débito: \$0

Ingresador: **BAIACDC** | Dirección de Servicio: APOQUINDO AV 4000 | Estado de Trámite: | Pago Up Front: \$0.000.000

Canal de Ventas: **Presencial** | Cuenta de Facturación: 6904645694 | Contenido de Estado: | Pago Up Front recibido: \$0

Concedido: **BAIACDC** | email: walt.30@gmail.com | Pago Up Front: \$0.000.000

Acciones: | Debito no vinculado: | Pago Up Front: \$0.000.000

Comentarios: | Motivo Descartación: | Generar: **Botón Factura Online** | Rut Débito Débito: 000000000

Comentarios: | Estado Aprobado: | Rut Débito Débito: 000000000

Motivo de cambio: **Sin motivo**

PASO 5 y 6

5. Una vez aprobado el TSQ, debes GENERAR DOCUMENTO.

6. Presionar el botón **"ENVIAR"**

IMPORTANTE: NO se debe presionar botón "Verificar"

1-451711656

Revisar | **Verificar** | **Enviar** | TSQ | Cancelar pedido | **Generar documento**

PASO 7

7. Una vez enviado el pedido, automáticamente se **desplegará el calendario de agendamiento**.

Elegir día y bloque horario acordado con el cliente y luego dar clic en **"Aceptar"** y **"guardar"**.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

MODIFICACIÓN DE DATOS



MODIFICACIÓN DE DATOS

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

INDAGA

VERIFICA PRECONDICIONES

- Esta atención se puede dar al Titular del Servicio o Tercero con Poder Notarial.
- En el caso de cliente Negocios se puede dar la atención al Representante Legal, Contacto Autorizado o Tercero con Poder Notarial
- Revisar que los **Datos de Contacto y los Datos Obligatorios** (Marcados con Asterisco) estén correctamente ingresados y actualizados.
- Es importante que el número de contacto tiene que el formato correcto:

- **Ejemplo de formato que deben ingresar:** NO SE DEBE ANTEPONER EL NUMERO 0 en ningún caso.
- **CELULARES:** la extensión del número es de 9 dígitos donde siempre el primer dígito es el número 9 > Ejemplo: 9 1234 5678
- **FIJO:** la extensión del número es de 9 dígitos donde los primeros 2 dígitos corresponden al código de ciudad > Ejemplo: 41 123 45 67
- **Debes revisar que los correos registrados tanto en la cuenta Cliente como en el Perfil de Facturación estén en el formato correcto,** sean consistentes y estén actualizados. No corresponde que el correo registrado sea del tipo XXXX (correo ficticio), como, por ejemplo: notiene@notiene.cl.
- Debes considerar que **el correo en la cuenta Cliente impacta en el envío de Campañas y Encuestas,** mientras que el correo del **Perfil de Facturación en el envío de boletas.** Si el cliente tiene más de un servicio, verifica qué Perfil de Facturación desea modificar según el DOM asignado. Los únicos casos en los que se pueden utilizar correos distintos son cuando el cliente tiene varios servicios o si solicita explícitamente diferenciar los correos.
- **El cambio de dirección para temas de envío de boleta y comunicaciones** (Dirección Postal) **debe realizarse en la CUENTA DE FACTURACIÓN.**
- **No todos los datos del cliente se pueden modificar;** estos estarán bloqueados para edición.
- Los botones **MOSTRAR MÁS/MOSTRAR MENOS** permitirán ver todos los campos de la ficha del cliente.
- La **modificación en la cuenta de facturación** puede ser realizada por **cualquier puesto de trabajo,** pero el **perfil de facturación** podrá ser **modificado solamente por usuarios con puesto de Supervisor, Jefe y BackOffice.**
- **Recuerda que al realizar una modificación de datos,** debes considerar el período de tasación según el **DOM del cliente.**

POLÍTICAS DE LA
ATENCIÓN

DEBES SABER

INDAGA

VERIFICA
PRECONDICIONES

- El **cambio de Dirección no corresponde a un Traslado.**
- El **cambio de Rut no corresponde a un Cambio de Titular.**

- **Toda modificación realizada corresponderá al cambio de datos de la cuenta en particular** (CLIENTE, FACTURACIÓN, SERVICIO). Estos Datos modificados NO son heredables a ninguna otra cuenta
- Se detecta que, ante **cualquier cambio en los campos modificables, estos se guardan automáticamente**. Ten precaución en **NO modificar ningún dato de manera involuntaria**.
- Para **evitar errores y realizar correctamente la modificación de datos**, es necesario tener activadas las Cookies del explorador.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA PRECONDICIONES	
• ¿Cuál es el o los datos que desea actualizar? • ¿Cuál es el motivo para solicitar la actualización?				

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA PRECONDICIONES	
1. Verifica en la Vista 360° de la cuenta de cliente que los datos como: DIRECCIÓN, EMAIL, TELÉFONO estén actualizados. Recuerda siempre actualizar los datos desde la cuenta de cliente antes de ingresar un pedido. 2. Verificar que el EMAIL en el Perfil de Facturación del Cliente este actualizado y sea el mismo que de la cuenta Cliente. 3. Verificar el ESTADO COMERCIAL de los servicios. Confirmar en la sección PRODUCTOS INSTALADOS en la cuenta Cliente que el estado de ellos sea ACTIVO.				

4. Corroborar si **quien solicita la atención es el Representante Legal o Contacto**. Para esto, el ejecutivo debe pinchar, desde la vista 360 de la cuenta Cliente, la **pestaña CONTACTOS**

**POLÍTICAS DE LA
ATENCIÓN**

DEBES SABER

INDAGA

**VERIFICA
PRECONDICIONES**

Gestionar la **MODIFICACIÓN DE DATOS**, dependiendo del tipo de Cliente, es decir **RESIDENCIAL o EMPRESARIAL**.

GESTIÓN

Gestionar la **MODIFICACIÓN DE DATOS**, dependiendo del tipo de Cliente, es decir **RESIDENCIAL o EMPRESARIAL**.

1. TIPO DE CLIENTE

Pinchar la flecha del campo **TIPO** y seleccionar **RESIDENCIAL**. Pinchar el botón **GUARDAR**

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta:8646174-9 | Portal del cliente

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

Lista de clientes Lista de clientes

8646174-9

Rut: 8646174-9 Dirección: APOQUINDO A Teléfono principal: 963715034 Resultado última encuesta EPA: []

Nombre: PATRICIA DE LOS Comuna: LAS CONDES En cobranza: [] Fecha última encuesta EPA: []

Apellido paterno: RAMIREZ e-mail: [] Fallas masivas: [] Resultado última encuesta NPS: []

Apellido materno: QUEZADA Edad: 30 Reiterados: [] Fecha última encuesta NPS: []

Segmento valor: [] Nacionalidad: CHILENA Tipo: [] Clase: [] Id Twitter: @ursulanogera

Tipo de documento: Cédula Estado email: Pendiente Validar Género: Femenino

Profesión: PROFESORA Región: REGION METROPOLITANA Subtipo: [] Fecha de nacimiento: 01/06/1987

Código postal: [] Subclase: Sin Servicios Estado: Prospecto

Vista 360 Más información Resumen del cliente Salidos totales Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos Activos instalados Alertas de crédito Notas

Siguiente mejor Acción

Actividades

Tipo	Id Actividad	Descripción	Estado
Alarma	1-50FXRU	La actividad ID '1-5HA19X' asignada a usuario 'CGOPPERTB' no ha sido finaliza	Abierta 1-33082904
Alarma	1-5VXRND	La actividad ID '1-5HA000' asignada a usuario 'FARRIAGADA' no ha sido finaliza	Abierta 1-33082904
Resolución	1-5HA19X	Análiza Requerimiento	Abierta 1-33082904
Alarma	1-5HA000	La actividad ID '1-50YTEB' asignada a usuario 'MBAQUEROB' no ha sido finaliza	Abierta 1-33082904
Resolución	1-50YTEB	Genera Requerimiento	Derivada 1-33082904

Perfiles

Perfil de facturación

Nombre	Método de pago	Método de Distribución de	Día de Tarificación de Mes (DOM)

Productos instalados

Pedidos

2. MODIFICACIÓN DE NOMBRE Y APELLIDOS

Seleccionar el cuadro de **NOMBRE o APELLIDOS** y escribir el nuevo dato y pincha el botón GUARDAR para finalizar

Andes Todas

Cuenta:7875886-4 | Portal del cliente

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas

Lista de clientes Lista de clientes

7875886-4

Ir a BEC

Rut: 7875886-4 Dirección: APOQUINDO Teléfono principal: 979026424 Resultado última encuesta EPA: []

Nombre: ARMANDO Comuna: LAS CONDES En cobranza: [] Fecha última encuesta EPA: []

Apellido paterno: PUERTAS e-mail: cristian.leon@e Fallas masivas: [] Resultado última encuesta NPS: []

Apellido materno: DE BAREQUE Edad: 66 Reiterados: [] Fecha última encuesta NPS: []

Segmento valor: BAJO Nacionalidad: CHILENO Cuenta Migrada: [] Id Twitter: []

Tipo de documento: Cédula Estado email: Pendiente Validar Tipo: Residencia Género: Masculino

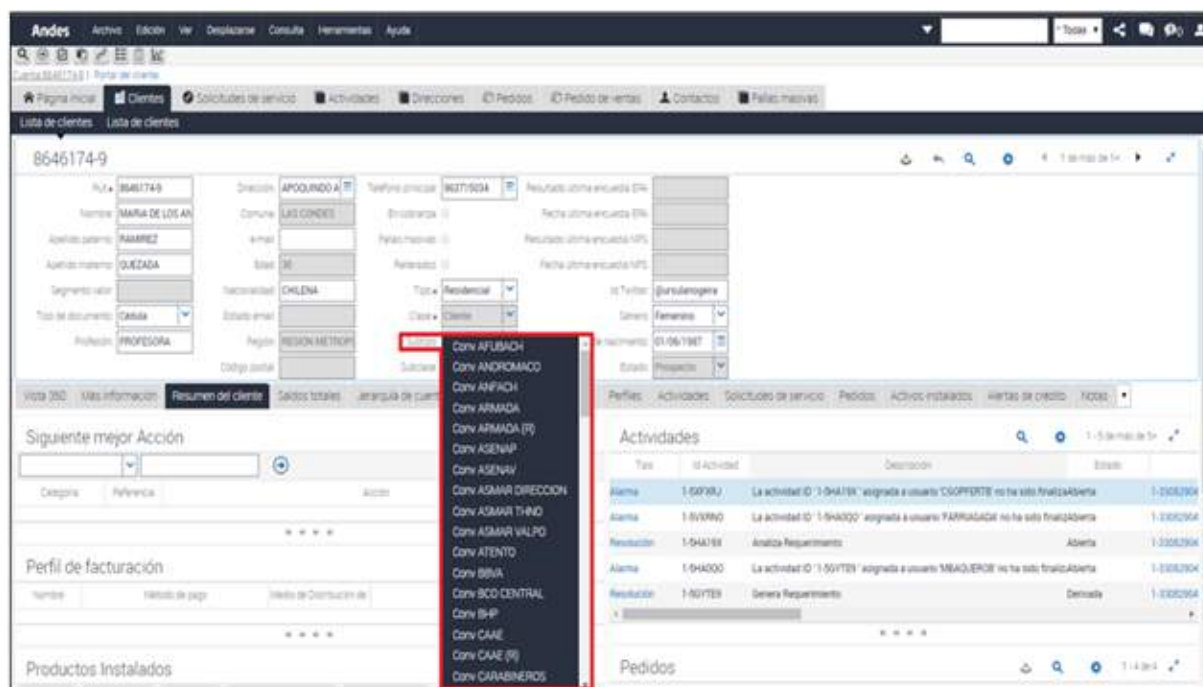
Profesión: [] Región: REGION METROPOLITANA Subtipo: [] Fecha de nacimiento: 22/03/1956

Código postal: [] Subclase: Sin Servicios Estado: Prospecto

Cambio de Titularidad: []

3. MODIFICACIÓN DE SUBTIPO

Pinchar la flecha del campo **SUBTIPO** y el elegir la opción requerida y luego haz click en el botón **GUARDAR**



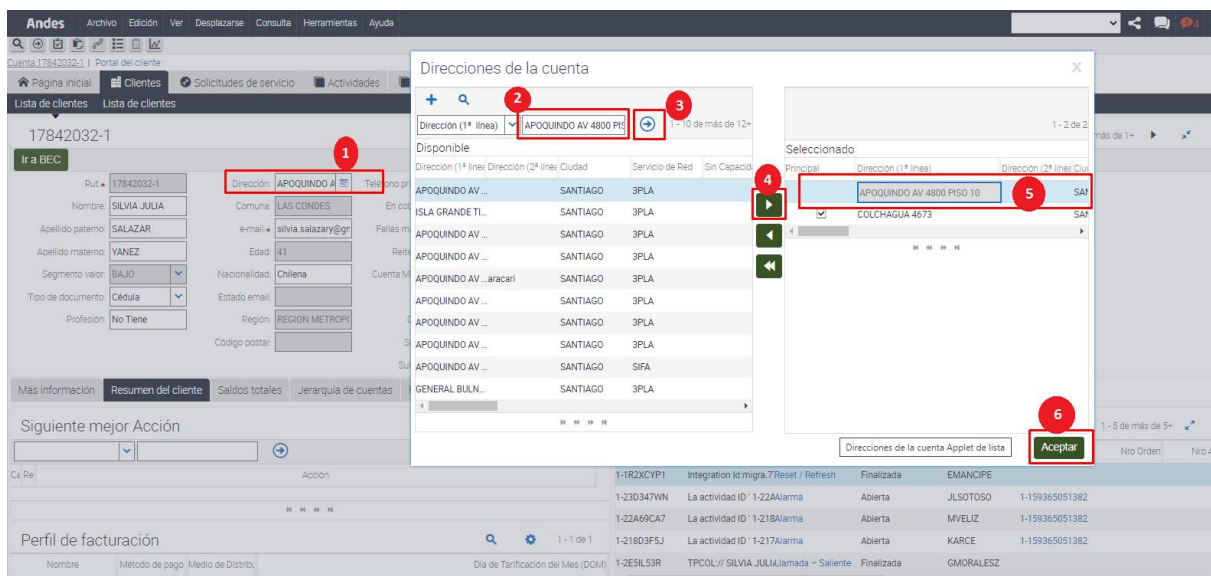
4. MODIFICACIÓN DE DIRECCIÓN

- El cambio de Dirección corresponde a la rectificación de una dirección por estar mal ingresada en sistema o porque se solicita actualizar.
- La dirección también quedará modificada en alguna cuenta de Facturación que no tenga dirección asociada.

Para revisar la publicación de **TIPS DE BÚSQUEDA DE DIRECCIONES** pinchar [AQUÍ](#).

1. Pinchar el botón de búsqueda (1) en el campo **DIRECCIÓN**, ingresa la nueva dirección (2) y **pincha en la flecha** (3) para buscar, selecciona la dirección y **pásala al listado de direcciones** disponibles (4), pincha sobre la **nueva dirección** (5) y luego **aceptar** (6).

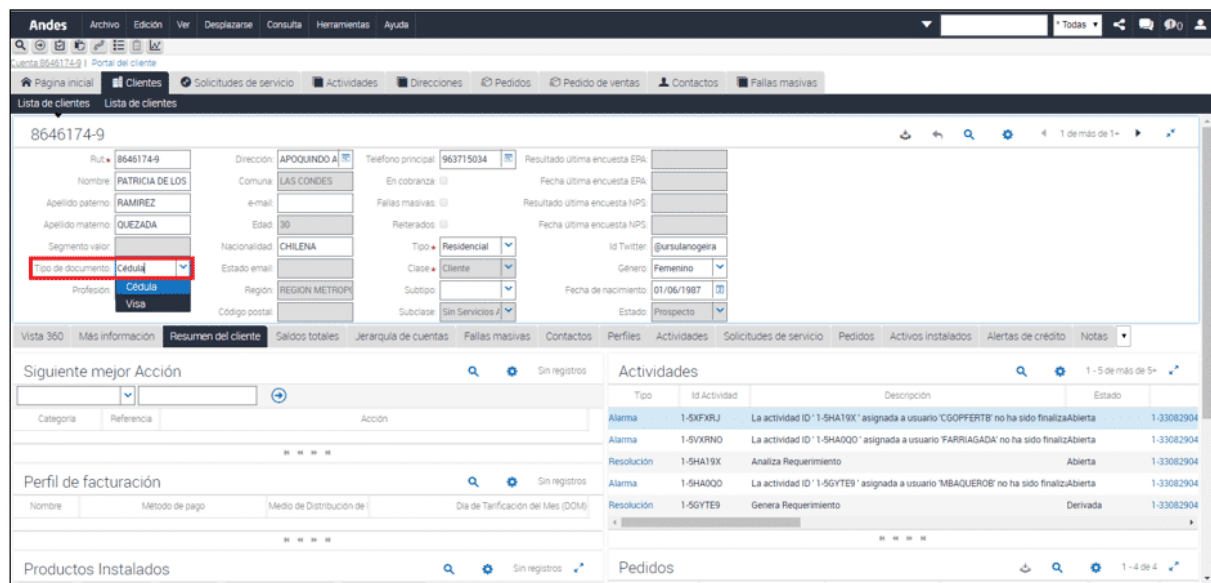
Finalmente guarda los cambios



5. TIPO DE DOCUMENTO

El **Tipo de Documento** corresponde al documento que se utiliza para confirmar titularidad, estos pueden variar de Cédula de Identidad a Visa en algunos casos dependiendo de la Política de Visado vigente.

1. Desplegar las posibles opciones y seleccionar el Tipo de Documento requerido y luego presiona guarda



6. MODIFICACIÓN DE EMAIL

Posicionarse sobre el **campo de E-MAIL** y **escribir el nuevo correo y Guardar** (el campo ESTADO MAIL quedará **PENDIENTE** debido a que esta Función aún no disponible)

The screenshot shows the 'Andes' CRM interface. The top navigation bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The main menu has 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The 'Clientes' tab is active, showing a list of clients. The client profile for '8646174-9' is displayed. The profile includes fields for 'Rut', 'Nombre', 'Apellido paterno', 'Apellido materno', 'Segmento valor', 'Tipo de documento', 'Profesión', 'Dirección', 'Comuna', 'Teléfono principal', 'Resultado última encuesta EPA', 'En cobranza', 'Fecha última encuesta EPA', 'Fallas masivas', 'Resultado última encuesta NPS', 'Fecha última encuesta NPS', 'Id Twitter', 'Género', 'Fecha de nacimiento', 'Estado', 'Nacionalidad', 'Tipo', 'Clase', 'Subtipo', 'Subclase', 'Sin Servicios', and 'Estado'. The 'Email' field is highlighted with a red box. Below the profile, there are sections for 'Siguiendo mejor Acción', 'Actividades', 'Perfil de facturación', 'Productos Instalados', and 'Pedidos'.

8. MODIFICAR TELÉFONO PRINCIPAL

- La numeración de dicho Número debe ser **9 dígitos**.
- **Dejar como teléfono principal el n° Móvil**; y confirmar que tenga acceso a WhatsApp con esto aseguramos el correcto contacto con el cliente.

Si el cliente no tiene WhatsApp informa que lo contactaremos a través de una llamada o SMS, antes dudas puedes revisar el botón de “Confirmación de Agendamiento” de la publicación

- Dejar como secundarios los números de teléfonos fijos.
1. Pinchar el botón de búsqueda del campo **TELÉFONO PRINCIPAL**, y luego pincha el botón **NUEVO** y luego pinchar la flecha bajo la columna **TIPO DE TELÉFONO**, en donde se debe clasificar el número principal como **CELULAR**.
 2. Ingresar el número telefónico de nueve dígitos para luego **ACEPTAR**.

3. En el caso de **no ingresar los 9 dígitos**, se despliega un mensaje de alerta
4. Finalmente haz clic en **GUARDAR**

The image displays two screenshots of the 'Andes' software interface, specifically the 'Teléfonos' (Phones) dialog box. The top screenshot shows the 'Alternativo' (Alternative) phone type with the number '809313'. The bottom screenshot shows the 'Celular' (Cellular) phone type with the number '982719334'. Both screenshots show the 'Aceptar' (Accept) button highlighted in red.

Screenshot 1 (Top): The 'Teléfonos' dialog box is open, showing the 'Alternativo' (Alternative) phone type. The number '809313' is entered. The 'Aceptar' (Accept) button is highlighted in red.

Screenshot 2 (Bottom): The 'Teléfonos' dialog box is open, showing the 'Celular' (Cellular) phone type. The number '982719334' is entered. The 'Aceptar' (Accept) button is highlighted in red.

Modificación de datos para confirmación de agendamiento

13868236-6

Ir a BEC

Rut: Dirección: AV LAS TORRE Teléfono principal: 971609032 Resultado última encuesta EPA:

Nombre: MAGALY ANDREA Comuna: QUILICURA En cobranza: ☐ Fecha última encuesta EPA:

Apellido paterno: e-mail: magalytandrea@h Fallas masivas: ☐ Resultado última encuesta NPS:

Apellido materno: Edad: 41 Reiterados: ☐ Fecha última encuesta NPS:

Segmento valor: MEDIO BAJO Cuenta Migrada: ☒ Cambio de Titularidad: ☐

Mas información Resumen del cliente Saldos totales Jerarquía de cuentas Fallas masivas **Contactos** Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos Activos instalados

1 - 1 de 1

Principal	Rut	Nombre	Apellido paterno	Apellido	Teléfono laboral	Teléfono celular	Teléfono residencial	e-mail	Dirección	Establecimiento
☒	13868236-6	MAGALY ... SAAV	ZARA...			92209313		magalyt...	AV LAS TORRE...	

AGENDAMIENTO

Todos los clientes que **requieran un agendamiento** de cualquier tipo (instalación, reparación, traslados, entre otros) será confirmado a través de un mensaje de WhatsApp **A UN NÚMERO CELULAR**

El número a donde llegará el mensaje es el que aparezca en la pestaña **CONTACTOS**

¿CÓMO AÑADIR UN NÚMERO DE TELÉFONO?

¿PUEDO SUMAR OTROS TIPOS DE NÚMEROS?

- Una vez **confirmado el día y hora con el cliente**, debes confirmar el **n° de TELÉFONO CELULAR de quien recibirá al técnico**.
- Si el número de la **pestaña de Contactos no aparece o se desea modificar, debes:**
 - a)** Seleccionar el botón del campo **Teléfono Principal**
 - b)** Hacer clic en el **botón "lupa"**
 - c)** Elige el tipo de teléfono **CELULAR** (1), agrega el número de **9 dígitos** (2) y **acepta** (3).
 - *El número principal del cliente debe clasificarse como CELULAR, ya que solo de esta forma podrá ser contactado vía Whatsapp para la confirmación de visitas técnicas.
 - d)** Haz clic en **GUARDAR**

- **e)** Verifica que en la **pestaña CONTACTOS**, se refleje el número celular agregado
- Puedes agregar más números, en caso que el cliente solicite dejar otros números registrados.

¿CÓMO AÑADIR UN NÚMERO DE TELÉFONO?

¿PUEDO SUMAR OTROS TIPOS DE NÚMEROS?

Sí, pero tienes que tener en consideración que:

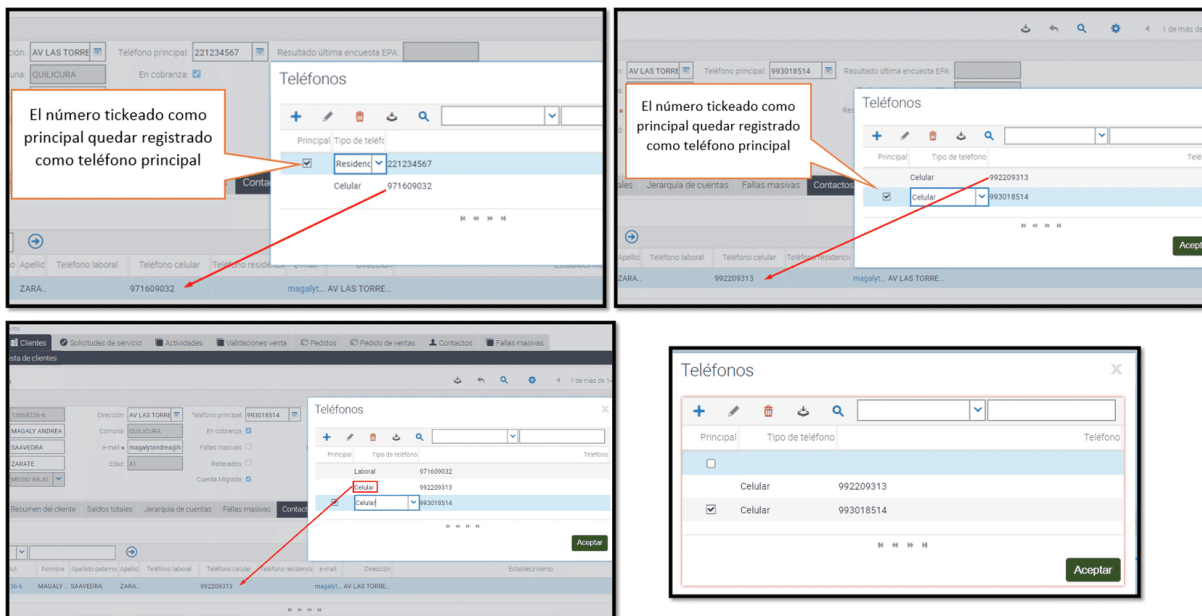
a) Si el teléfono registrado es residencial, en la pestaña **CONTACTOS**, siempre quedará reflejado el 1º número de **tipo CELULAR**

- Si el número de tipo CELULAR es un teléfono residencial, el mensaje de WhatsApp no se enviará

b) Si existen **2 números registrados de tipo CELULAR**, el n° que se verá reflejado en **CONTACTOS** será el **primero de la lista**

c) Si agregas otro n° celular, de cualquier tipo, siempre quedará registrado en **CONTACTOS** el **1º número de tipo CELULAR**

d) Si quieres agregar un número y que este quede al comienzo del listado, posíciónate en el 1º teléfono y haz clic en +



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 3 de 6

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

El cambio de tecnología se debe realizar en la cuenta de_____

☐

CLIENTE

☐

SERVICIO

CONVENIOS



PROCEDIMIENTO

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

- El descuento permanente convenio se mantendrá vigente mientras el cliente pertenezca a la institución o empresa con el convenio vigente.
- SIEMPRE debes guiarte por el cotizador, así sabrás qué tipo de condiciones comerciales y beneficios tiene el cliente según su convenio

- REvisa el cotizador [Aquí](#)

DEBES SABER

- Los siguientes descuentos no tienen reajuste por IPC hasta diciembre 2023, dada la naturaleza de su contrato: ARMADA, ARMADA RETIRO, COLEGIO ARTURO PRAT, FONDOS PROPIOS, CENTRAL ODONTOLÓGICO.
- Para cliente con cuenta de facturación mayor a 9 dígitos de forma temporal solo podrá acceder a activar PAC, Sin embargo y entendiendo que la situación es ajena a nuestros clientes, mientras se regulariza este inconveniente los clientes podrán mantener su descuento permanente convenio sin tener activo el pago automático de cuentas.
- Si un cliente deja de Pertener a la empresa o institución en convenio y su medio de pago es Descuento planilla, debes eliminar el descuento permanente y el descuento planilla).
- En el Cotizador puedes encontrar toda la información respecto a los convenios vigentes; como las características del o los productos convenio, validación, Dom, método de pago, hasta 2 direcciones con descuento permanente, etc.
- Para realizar la actualización de promoción, guíate por la publicación [ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO](#) en el ítem "GESTION" previa validación de todas las precondiciones y políticas que se deben cumplir.
- Los clientes con subtipo EXCONVENIO, deben ser atendidos como clientes residencial con los procedimientos establecidos.
- Hay convenios que tienen beneficios especiales:

**FACH ACTIVO, FACH RETIRO, HOSPITAL FACH,
CAAE ACTIVO, CAAE RETIRO, MUTUALIDAD: 2°**

Dbox adicional sin costo

2° Equipo adicional	Descuento Andes
d-BOX Smart II	Dscto d-BOX Smart II Adicional Gratis Convenio
d-BOX básico SD	Dscto d-BOX SD Adicional Gratis

ARMADA, ARMADA RETIRO, COLEGIO ARTURO PRAT, FONDOS PROPIOS, CENTRAL ODONTOLOGICO:

Packs y Promociones disponibles para clientes stock y nuevos:

- 50% 2do d-Box.
- 50% Programación Premium (en todas las programaciones disponibles).

Detalle para aplicar descuentos:

Canales	Descuento Andes
Pack Adulto HD	Pack Adulto HD al 50% permanente
TNT Sports Premium	Pack TNT Sports Premium al 50% permanente
TNT Sports	Pack TNT Sports 2 al 50% permanente

Fox Sports Premium	Fox Sports Premium al 50% permanente
--------------------	--------------------------------------

Equipos adicionales	Descuento Andes
d-BOX Smart II	Dscto d-BOX Smart II Adicional a 1.495 Perm Conv
d-BOX HD	Dscto d-BOX HD Adicional a 1.995 Perm Conv
d-BOX PRO	Dscto d-BOX PRO Adicional a 2.995 Perm Conv
d-BOX SD	Dscto d-BOX SD Adicional a 1.245 Perm Con

CALL CENTER VOZ Y NO VOZ

CLIENTE CONVENIO QUIERE CAMBIAR SU PLAN	CLIENTE STOCK DESEA CAMBIARSE A PLAN CONVENIO	CLIENTE INDICA QUE NO TIENE DESCUENTO PERMANENTE CONVENIO REFLEJADO EN CUENTA
1. Revisa que el servicio esté activo. En caso contrario debes informar al cliente que una vez regularizada la cuenta, puede volver a solicitar el cambio de plan 2. Confirma cuál es el subtipo del cliente. Este campo indica cuál es el convenio del cliente 2.1. En caso que el campo <u>subtipo esté vacío</u> pero el cliente indica que es convenio, ingresa a la web Convenio con tu usuario y contraseña. 2.2. Ingresa el rut del cliente. En la web se mostrará cuál es el convenio del cliente y la información propia del convenio 2.3. En caso que el cliente tampoco aparezca en la web, igualmente continúa con los pasos siguientes		

3. Consulta al cliente cual es el **motivo del cambio**. Si corresponde a motivos económicos, guíate por el paso 2 de la publicación [ACTUALIZACIÓN DE PROMOCION](#): Cliente indica que desea bajar costos de su boleta/desea pagar menos

4. Verifica con el cliente **cuál es el plan al que desea cambiarse**. Si este implica la desconexión de uno o más de sus servicios, transfiere de forma directa a la plataforma de retención

- Para cualquier otro motivo, transfiere en forma asistida a Nivel 2 Comercial
- Para transferir, apóyate en la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#)

The screenshot shows the 'Andes' system interface. The client profile for 'ANDRES ANTONIO ROSALES MATTE' is displayed. The 'Subtipo' dropdown menu is highlighted with a red box, showing 'Conv COPEL' as the selected option. Other fields include 'Dirección: LOS MIRTILLO', 'Teléfono principal: 987415791', 'Resultado última encuesta EPA', 'Fecha última encuesta EPA', 'Resultado última encuesta NPS', 'Fecha última encuesta NPS', 'ID Twitter', 'Género: Masculino', 'Fecha de nacimiento: 07/01/1977', 'Estado: Activo', and 'Cambio de Titularidad'.

The screenshot shows the 'Validador de ofertas por Convenio' interface. The 'Ingreso RUT Cliente' field is highlighted with a red box, showing '10000561-1'. The interface displays various details about the 'Conv ARMADA' convention, including 'Nombre Empresa Convenio: Funcionarios de Armada de Chile activos', 'Estado del Convenio: ACTIVO', 'Medio de Pago del Convenio: Descuento por planilla', 'Ciclo de Facturación (DOM): 19', 'Domicilios en Convenio: Hasta 2 direcciones en Convenio', and 'Flujo de Cobranzas: SUAVE'. A red banner at the bottom states: 'Todo cambio de promoción (cambio de plan) debe incorporarse el hashtag #CONVENIO'.

CLIENTE CONVENIO QUIERE CAMBIAR SU PLAN

CLIENTE STOCK DESEA CAMBIARSE A PLAN CONVENIO

CLIENTE INDICA QUE NO TIENE DESCUENTO PERMANENTE CONVENIO REFLEJADO EN CUENTA

1. **Revisa que servicio esté activo.** En caso contrario debes informar al cliente que una vez regularizada la cuenta, puede volver a solicitar el cambio de plan.

2. Informa al cliente que para **gestionar su tarifa convenio, es necesario hacer una validación previa**, la que se **realizará con el equipo especialista. Transfiere en forma asistida a Nivel 2 Comercial**

Para transferir, apóyate en la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#)

CLIENTE CONVENIO QUIERE
CAMBIAR SU PLAN

CLIENTE STOCK DESEA
CAMBIARSE A PLAN
CONVENIO

CLIENTE INDICA QUE NO
TIENE DESCUENTO
PERMANENTE CONVENIO
REFLEJADO EN CUENTA

CLIENTE INDICA QUE NO TIENE DESCUENTO PERMANENTE CONVENIO REFLEJADO EN CUENTA

1. **Verifica el subtipo del cliente.** Este campo indica cuál es el convenio del cliente
 2. En caso que el **campo subtipo esté vacío** pero el cliente indica que es convenio, ingresa a la [web Convenio](#) con tu usuario y contraseña.
 3. **Ingresa el rut del cliente.** En la web se mostrará cuál es el convenio del cliente y la información propia del convenio
 4. En caso que el cliente **tampoco aparezca en la web**, informa al cliente que su caso se deberá revisar con el equipo especialista. **Para esto transfiere en forma asistida a Nivel 2 Comercial**
- Para transferir, apóyate en la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#)

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Portal de cliente

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallos masivos

Lista de clientes

Rut: 13199842-2	Dirección: LOS MIRTILLO	Teléfono principal: 987415791	Resultado última encuesta EPA:
Nombre: ANDRES ANTONIO	Comuna: PUERTO MONTE	En cobranza: ☐	Fecha última encuesta EPA:
Apellido paterno: ROSALES	e-mail: andresantonio@gmail	Faltas masivos: ☐	Resultado última encuesta NPS:
Apellido materno: MATTE	Edad: 44	Reiterados: ☐	Fecha última encuesta NPS:
Segmento valor: BAJO	Nacionalidad: Chilena	Cuenta Migrada: ☐	ID Twitter:
Tipo de documento: Cédula	Estado email:	Tipo: Residencial	Género: Masculino
Profesión: No Informa	Región: X LOS LAGOS	Clase: Cliente	Fecha de nacimiento: 07/01/1977
Código postal:		Subtipo: Conv COPEL	Estado: Activo
		Subclase: Pijo	Cambio de Titularidad: ☐

RECUERDA SIEMPRE

- Todo cambio de promoción (Plan) y asignación de descuentos se realiza en Línea con el cliente
- Si el Convenio del cliente es pago PAT/PAC y no lo tiene en Andes, se debe solicitar

Validador de ofertas por Convenio

Ingreso RUT Cliente 10000561-1	Nombre del Convenio Conv ARMADA	Nombre Empresa Convenio Funcionarios de Armada de Chile activos	Estado del Convenio ACTIVO
Medio de Pago del Convenio Descuento por planilla	Ciclo de Facturación (DOM) 19	Domicilios en Convenio Hasta 2 direcciones en Convenio	Flujo de Cobranzas SUAVE
Beneficios del Convenio "Tarifas Convenios Armada" + 50% programación premium + 50% 2do DBOX + Asistencia VTR gratis			

IMPORTANTE NO OLVIDAR

Todo cambio de promoción (cambio de plan) debe incorporarse el hashtag #CONVENIO

Glosario Flujo Cobranzas:

Duro	Corte al día 5 vencimiento boleto
En blanco	
Suave	Suspensión después de 3 boletas



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES HDMI STICK TV



IMPORTANTE

No debes ofrecer proactivamente el HDMI STICK, dado que depende de los equipos con los que cuente el técnico al momento de vender.

DEBES SABER

- El **HDMI STICK** es un nuevo dispositivo de televisión, para instalar en el televisor
- Este dispositivo es compatible con red **HFC y FTTH**
- Recuerda que el **HDMI STICK funciona a través de internet Wifi VTR** (NO ES COMPATIBLE CON OTRAS COMPAÑÍAS)
- Esta atención se puede dar a **Titular o usuario**, con excepción de la entrega del PIN Compras/Parental y saldo VOD que se debe dar solo al titular de la cuenta.
- Por defecto el **Pin del HDMI STICK es 9999**.
- Si el cliente **no se encuentra en su domicilio**, se debe indicar que se comunique cuando lo esté, ya que es necesario hacer pruebas con su equipo.
- El **HDMI STICK se muestra en Andes como DBox Smart II** igual que la caja IPTV, solo se diferencia por el Número de serie.
- El **HDMI STICK funciona solo en televisores con conexión HDMI**.
- El **HDMI STICK NO es compatible con SVA Mira Quien Llama**
- Al buscar un contenido, el cliente tendrá la recomendación de donde puede reproducir dicho contenido. Al seleccionar la pestaña QUÉ VER o realizar una búsqueda por voz, aparecerán las recomendaciones de dónde encontrar el contenido
- Se puede conectar un dispositivo a un televisor
- Un domicilio puede tener **hasta 4 HDMI STICK**. Si tiene Dbox Smart contratados, la suma de ambos dispositivos es hasta 4.
- Revisa la guía de instalación [AQUÍ](#)
- Para administrar el espacio del dispositivo, revisa la publicación [LIBERACIÓN DE ESPACIO EN DISCO DBOX SMART](#)

Para diferenciar un Dbox de un HDMI STICK es por el n° de serie del equipo

DIFERENCIAS DE SERIAL NUMBER ENTRE DISPOSITIVOS IPTV	
Dbox Smart	HDMI Stick
Formato Serial Number: E22XXXXXXXXXXXX	Formato Serial Number: E77XXXXXXXXXXXX

RECOMENDACIONES DE INSTALACIÓN o MODIFICACIÓN DE POSICIÓN

a) Al conectar la fuente de poder al HDMI Stick, siempre quedará con el 50% del Plug fuera del dispositivo. No se debe forzar el ingreso del Plug para que quede totalmente inserto en el HDMI STICK ya que el dispositivo podría terminar dañado.



A

B

C

b) A diferencia de otros dispositivos, como un decodificador, el HDMI Stick no incorpora una luz led que pueda indicar su estado de encendido, por tanto, al conectar el dispositivo se debe avanzar con la instalación del producto sin esperar el encendido de una led.



A

B

C

c) El HDMI Stick presenta una demora de alrededor de 8 segundos desde el momento que se conecta a la electricidad hasta mostrar la primera imagen en el Televisor, esto no es indicador de inconvenientes

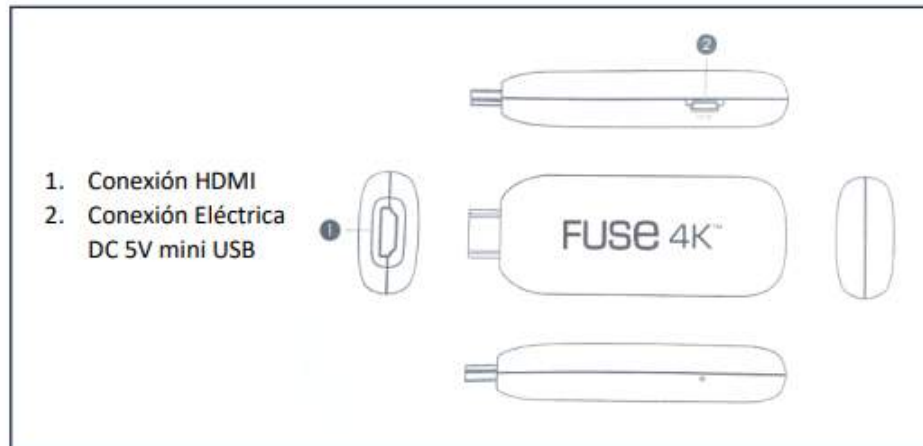


CARACTERISTICAS HDMI STICK

DISEÑO

COMPONENTES

VENTAJAS



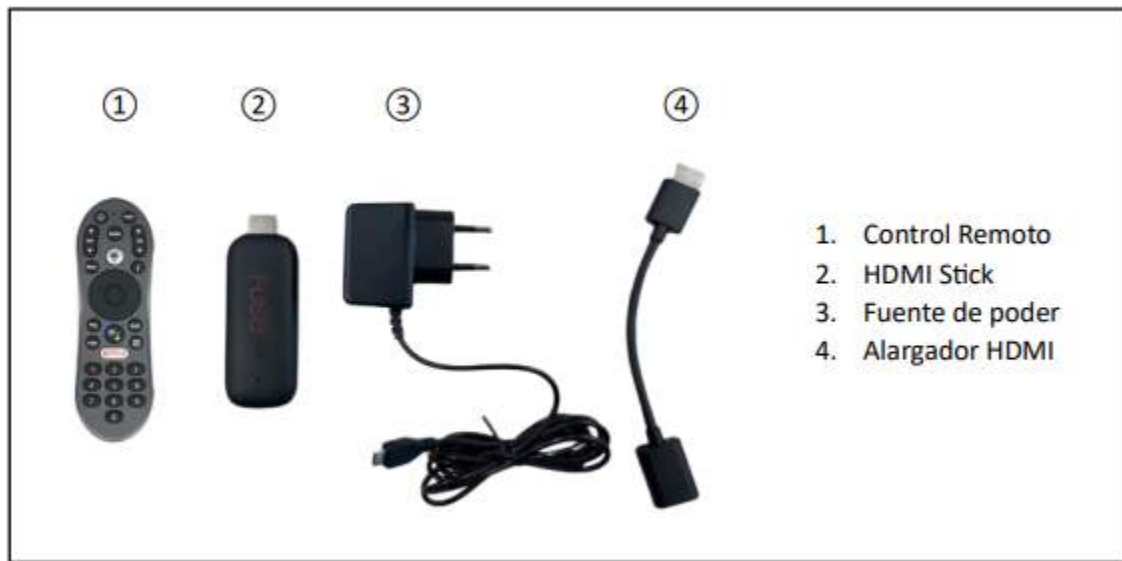
DISEÑO

COMPONENTES

VENTAJAS

Importante

- La fuente de poder **NO es compatible con dispositivos móviles y cargadores de celular**



DISEÑO

COMPONENTES

VENTAJAS



Sólo se conecta por WIFI, no tiene conexión con cable de red o ethernet



Botón de búsqueda por voz de google



Entrega recomendaciones de contenidos, según las preferencias



Incluye 60 hrs. de almacenamiento para grabación de contenidos



Permite descarga e instalación de apps disponibles en la tienda de aplicaciones Android



Control de programación en vivo



Acceso a plataforma VOD con contenidos gratuitos y para arriendo



Compatible con contenido en 4K



Acceso a Replay TV



Búsqueda integrada entre la guía de canales, grabaciones y apps

INCONVENIENTES HDMI STICK

Introducción

Este procedimiento aplica para todos los casos en que el cliente del HDMI STICK indique tener inconvenientes con su servicio de televisión, por ejemplo: problemas de reproducción, inconvenientes con replay/VOD/grabaciones, pantalla en negro, problemas de conectividad, errores por pantalla, problemas control remoto, etc.

Paso 1

Verifica y analiza

The screenshot displays the 'Andes' CRM interface. At the top, there's a navigation bar with tabs like 'Archivos', 'Edición', 'Vivienda', 'Empresas', 'Consultas', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below this is a search bar and a list of client cards. The selected client card for '10012933-7' is expanded, showing details for NELSON GONZALEZ. The card includes fields for 'Rol' (Role), 'Nombre' (Name), 'Apellido paterno' (Paternal Surname), 'Apellido materno' (Maternal Surname), 'Seguimiento vital' (Vital Follow-up), 'Tipo de documento' (Document Type), and 'Indicador' (Indicator). It also lists 'Dirección' (Address), 'Correo' (Email), 'Teléfono principal' (Main Phone), 'Teléfono celular' (Cell Phone), 'Teléfono oficina' (Office Phone), 'Fax', 'Correo electrónico' (Email), 'Tipo de vivienda' (Type of Housing), 'Estado civil' (Marital Status), 'Ejercicio profesional' (Professional Practice), 'Región' (Region), 'Categoría de persona' (Person Category), 'Tipo de persona' (Person Type), 'Tipo de documento' (Document Type), 'Fecha de nacimiento' (Date of Birth), 'Sexo' (Sex), 'Fecha de inscripción' (Registration Date), and 'Estado' (Status). The bottom navigation bar includes links like 'Ver 390', 'Más información', 'Resumen del cliente', 'Gestión de cuentas', 'Faltas por pagar', 'Contactos', 'Perfiles', 'Actividades', 'Solicitudes de servicios', 'Pedidos', and 'Activos instalados'.

Verificar que los datos como RUT, DIRECCIÓN, FONO, EMAIL estén correctos. En caso de no coincidir, deben ser actualizados.

Paso 2

Indaga

- ¿Es el único servicio afectado?
- ¿Qué tipo de inconvenientes presenta el servicio?
- ¿Cuántos televisores tiene habilitados dispositivo?
- ¿Le ocurre en todas las TV del domicilio?
- ¿Le ocurre solo en un HDMI STICK?

Paso 3

Validar estado comercial de los servicios



The screenshot shows a web interface titled 'Productos Instalados'. At the top, there are navigation icons and a search bar. Below the title, there are several buttons: 'Modificar', 'Desconectar', 'Reanudar', 'Actualizar promoción', and a prominent green 'Reset / Refresh' button. The main content is a table with columns: 'Producto', 'Estado', 'Número de serie del activo', 'Descripción del Producto', and an empty column. The table lists several items, including 'Descuento Multi Servicio' (Active), 'Television' (Active), 'd-BOX Smart II' (Active, with serial number 00000RODIPTV1790), and 'TV Hogar HD Digital' (Active).

Producto	Estado	Número de serie del activo	Descripción del Producto	
Descuento Multi Servicio	Activo		Descuento Multiservicio	Descuentos Multise
Television	Activo			Producto Customizi
d-BOX Smart II	Activo	00000RODIPTV1790	d-BOX Smart	Equipos dbx
d-BOX Smart II	Activo	00000RODIPTV1791	d-BOX Smart	Equipos dbx
TV Hogar HD Digital	Activo		TV Hogar HD	Producto Principal

1. Acceder a la cuenta de servicio correspondiente al domicilio a través de la jerarquía de cuentas.
2. Revisar en sección de Productos Instalados y validar que el servicio de televisión y banda ancha estén activos.

En el caso de estar Suspendido, revisa si es debido a suspensión voluntaria o por mantener saldos pendientes de pago e indica al cliente:

Solicitud voluntaria

XXX, te informo que tu servicio se encuentra suspendido por que presenta una solicitud de desconexión con fecha XX/XX/XX.

Saldo pendiente de pago

XXX, te informo que tu servicio se encuentra suspendido por que presenta un saldo pendiente con fecha de vencimiento XX/XX/XX. Si lo deseas puedo ayudarte con información de nuestros diferentes medios de pago y así se restablezca tu servicio.

Paso 4

Validación de cobranza dentro de 72 horas

The diagram illustrates a 6-step process for credit validation:

- Step 1:** Access the 'Alertas de crédito' (Credit Alerts) menu from the service account.
- Step 2:** Verify in the 'Alertas de crédito' table if the payment status is 'Salio de cobranza' (Out of collection) after a 'Suspension unidireccional' (Unidirectional suspension). The table shows columns for Priority, Status, Subject, Import, Date of action, Date of opening, and Account.
- Step 3:** If the payment status is 'Salio de cobranza' within 72 hours, perform a re-provisioning (Refresh) for all platforms.
- Step 4:** If the client has an HDMI STICK, perform a Refresh of packages from Andes to regularize the service. Select the equipment and press the 'reset/refresh' button. In the emerging window, select the option 'Refresh Programación Todas las Plataformas' and then press 'Aceptar' (Accept).
- Step 5:** If the Refresh activity fails and results in an error in Andes, escalate to the Help Desk immediately via ticket, indicating the failure, client data, and the equipment details.
- Step 6:** The equipment details window shows the 'DBOX Smart' status, including 'Sin Conexión a la Red' (No connection to the network), 'SEI Robotics - FUSE4K2x2', 'Nº de Serie' (Serial Number) E77MGG230200206, 'MAC Address', 'Tipo' (Type) d-BOX Smart II, 'Tecnología' (Technology) IPTV, and buttons for 'Reboot', 'Reset Pin', and 'Factory Reset'.

1. Acceder a Alertas de crédito desde la cuenta de servicio.
2. Verificar en las Alertas si salió de cobranza posterior a la Suspensión unidireccional.
3. En caso de que si salió del corte dentro de 72 horas debes realizar un re-provisionamiento (Refresh) de a todas las plataformas. Verifique si el inconveniente continúa.
4. Si el cliente tiene un HDMI STICK se debe realizar Refresh de paquetes desde Andes para regularizar su servicio. Para ello Seleccionar equipo y luego presionar el botón reset/refresh. En la ventana emergente seleccionar opción de "Refresh Programación Todas las Plataformas" y luego presionar "Aceptar".
5. Si la actividad de Refresh es fallida y queda con error en Andes, se debe escalar a Mesa de ayuda inmediatamente vía ticket indicando la falla, los datos del cliente y

el ID de actividad. Ingresar escalamiento vía web de escalamiento para que BO realice seguimiento del caso con los siguientes datos:

- Completar los campos seleccionables: Proveedor, Plataforma, Localidad, nodo y subnodo.

- Rut cliente

- Localidad: Según cuenta de servicio

- Servicio: HDMI STICK

- Casuística: HDMI STICK seguimiento

- Comentario: N° de ticket a GSA + gestión realizada

6. Para asegurar que se realizó correctamente el aprovisionamiento, se requiere enviar un Reboot al dispositivo .

Ingresar a BEC y seleccionar REEBOT en el dispositivo que presenta el inconveniente (IMPORTANTE: EL HDMI STICK tiene un N° de serie que comienza en E77XXX)

Conclusión

Si realizadas las acciones descritas los inconvenientes persisten, debes revisar según casuística y procedimientos definidos:

- Revisiones servicio de internet
- Conexión HDMI Sticka WiFi
- 7 Pasos de internet
- Listado de errores HDMI Stick



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 22!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR