

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 15 - 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 25 DE AGOSTO AL 07 DE SEPTIEMBRE



RENOVACIÓN DE DESCUENTO FIJO



DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN



ACTIVIDAD



CONFIRMACIÓN DE VISITA TÉCNICA (WHERE IS MY TECH)



PREFIJOS TELEFÓNICOS PARA IDENTIFICAR LLAMADAS





DESAFÍO TERMINADO

RENOVACIÓN DE DESCUENTO FIJO



NOTICIAS

CONTEXTO

Siempre que un cliente se comunice **indicando que su descuento promocional está por finalizar**, debes verificar si **está dentro del grupo considerado para la renovación automática** del beneficio, el cual puede corresponder a un monto inferior al descuento original.

Este nuevo descuento se otorga como parte de nuestra **estrategia de fidelización**, con el objetivo de **mantener la continuidad del servicio y reconocer la permanencia del cliente**, aun cuando ya ha finalizado su beneficio promocional inicial.

Si bien el nuevo descuento es de menor valor, **busca ofrecer una tarifa preferencial adaptada**, manteniendo una propuesta competitiva en el mercado sin necesidad de solicitarlo.

DEBES SABER

- El nuevo **descuento será aplicado automáticamente** al terminar el beneficio inicial.
- El cliente podrá **visualizar el nuevo valor final en su próxima boleta**.
- En **caso de contacto del cliente**, se debe enfatizar el valor del servicio y el esfuerzo por mantener un beneficio adaptado a su perfil actual
- Verifica en la siguiente [Base de Consulta](#) si el cliente cumple con las condiciones para acceder a este beneficio.

INFORMA

Sr(a) XXXX, revisando su cuenta veo que contaba con un descuento promocional inicial que estuvo vigente por [X] meses, y que finalizó [o está por finalizar] según lo estipulado en el contrato. Sin embargo, para seguir reconociendo su preferencia, se le ha aplicado automáticamente un nuevo beneficio por un valor de \$X.XXX, quedando un valor mensual de \$XX.XXX. Debe considerar que este beneficio es por un monto menor que el anterior pero sigue accediendo a una tarifa preferencial por X meses.

REGISTRA

Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Explic. Otros Cobros/boleta
En la observación registra:

- Nombre del cliente
- Motivo de la atención

- Información entregada

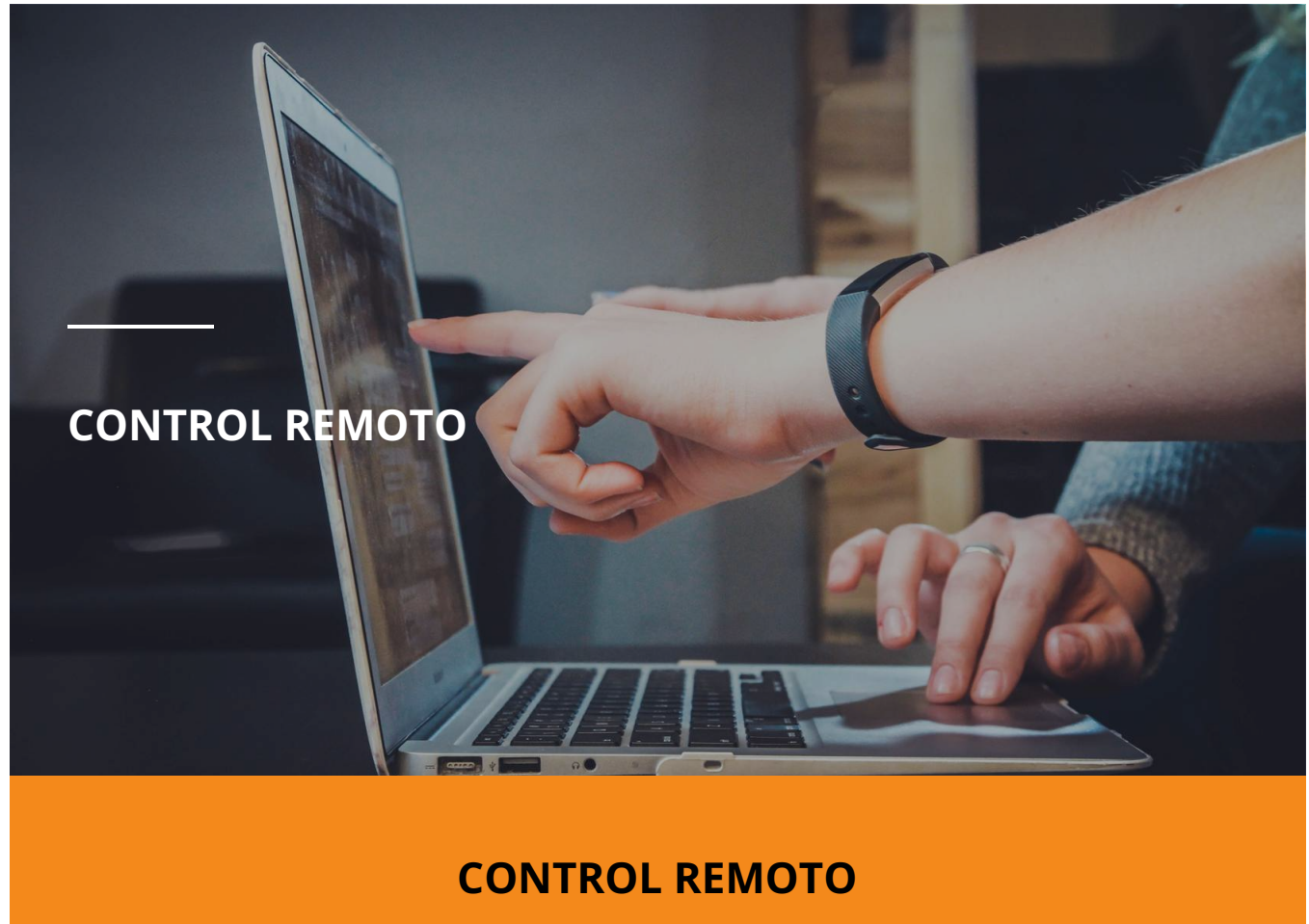


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DELIVERY – AUTOINSTALACIÓN



- **Esta solicitud puede ser realizada por el Titular del servicio, Representante Legal, Contacto Autorizado o por un Tercero con Poder Notarial.** Salvo si el cliente tiene la asistencia VTR activa. Si es así, puedes entregar el control remoto a un tercero, dado que no se generará cobros adicionales

DEBES SABER —

- La **cantidad de control remoto** a solicitar por el cliente **dependerá al número de D-Box que tenga el cliente en su casa** (pueden ser máximo 4).
- El costo de **entrega es de \$3.000-** a menos que el cliente cuente con la Asistencia VTR la cual cubre por completo la entrega del control remoto por Delivery.
- **Call center no deriva ni ofrece enviar al cliente a retirar control remoto** a una sucursal presencial
- En caso de que el cliente desee contratar la Asistencia VTR, puede hacerlo en la actual atención y así cubrir el costo total de la entrega de control remoto Delivery. Este descuento se realiza en forma automática
- Tiempos de Entrega: Revisar el siguiente [DOCUMENTO](#)
- **IMPORTANTE:** Revisa en el mismo archivo cómo leer correctamente la matriz
- Se deberá **realizar un pedido de modificación por cada control remoto** que solicite el cliente y el cobro se realiza por cada control. (Si un cliente quiere 2 controles, ingresar 2 pedidos de modificación)
- **El ejecutivo de atención de Call Center siempre deberá determinar la entrega del control remoto por Delivery.**
- En caso que el pedido de modificación se desee cancelar, revisa la publicación [GESTIÓN DE PEDIDOS](#), en el apartado Cancelar pedido

VERIFICA PRECONDICIONES —

1. Verificar que los datos como **RUT, DIRECCIÓN, FONO, EMAIL estén correctos**. En caso de no coincidir, deben ser actualizados.
2. Revisar **deuda pendiente del cliente**. Apóyate con la publicación [CÓMO REVISAR LA DEUDA](#)
3. Verificar que el estado del servicio Televisión si se encuentra **ACTIVO o SUSPENDIDO**. Apóyate en la publicación [ESTADO DEL SERVICIO](#)

! Si el servicio se encuentra **SUSPENDIDO por mora**, se debe informar al cliente que se podrá ingresar la solicitud de servicio una vez se regularice la cuenta y el servicio vuelva a estar activo.

! Si está **suspendido voluntariamente**, se debe esperar hasta la fecha de Reanudación acordada.

GESTIÓN —

1. Para comenzar **la reposición del control remoto** se debe realizar un **pedido de modificación**, para esto, desde la **vista 360 de la cuenta de servicio**, en la sección de **PRODUCTOS INSTALADOS**, Seleccionar en **"Televisión Banda ancha Stock"** y luego presionar el botón **MODIFICAR**

2. A continuación seleccionar en la pestaña de **CATALOGO** y hacer clic en **CARGOS Y DESCUENTOS NO RECURRENTE FIJO**

3. Se desplegarán 2 opciones, y se deberá seleccionar la opción **CARGOS**, Luego posicionarse en **CONTROL REMOTO** y seleccionar el botón **"Agregar Ítem"**

- En este paso deberás seleccionar entre Control Remoto Normal o Control Remoto Dbox Smart

- **! RECUERDA ELEGIR EL CORRECTO YA QUE NO SON COMPATIBLES**

- **4.** Completa los siguientes campos:

- Modalidad de venta: **FIJO**
- Método de envío: **AUTOINSTALACIÓN**
- Tipo portado: **Mantener el que aparece por defecto.**

5. Selecciona la pestaña **ENVIAR A** para completar los datos de quien recibirá el control remoto en el domicilio

- Todos los campos deben estar completos para que el pedido se curse exitosamente.
- Es importante indicar en forma clara la dirección de envío, así la entrega se realiza en forma más rápida al cliente
- Una vez ingresada la dirección se llenan automáticamente el código postal, región comuna y ciudad.
- Los pedidos de auto instalación no se pueden editar. si tienen algún problema después de enviado deben cancelarlo porque genera error

- ¡Es importante indicar en forma clara la dirección de envío, así la entrega se realiza en forma más rápida al cliente

Generar el contrato

Selecciona **ENVIAR**

6. Finalmente se podrá observar el pedido realizado en estado completado.

INFORMA

- Costo de envío del control remoto para cliente sin asistencia.
- Utiliza el siguiente Script para explicarlo:

"Sr(a) XXXX, el costo de envío del control remoto es de \$6.000, el cual se incluirá en su próxima boleta. La entrega será dentro de [Indicar el tiempo según donde se ubica el cliente] Le comento que el control que Ud. Recibirá estará disponible para su uso inmediato en el Dbox, si desea configurarlo también con su TV solo debe seguir las instrucciones que van adjuntas."

- Costo de envío del control remoto para cliente con Asistencia VTR
- Utiliza el siguiente Script para explicarlo:

"Sr(a) XXXX, el costo de envío del control remoto es de \$6.000, pero como usted tiene contratada la asistencia VTR este cobro no se realizará. La entrega será dentro [Indicar el tiempo según donde se ubica el cliente] Le comento que el control que Ud. Recibirá estará disponible para su uso inmediato en el Dbox, si desea configurarlo también con su TV solo debe seguir las instrucciones que van adjuntas."

ESCALA

- En caso de retraso en la entrega, se debe enviar un mail a deliveryfijo@clarovtr.cl. Si el mail se envía AM la respuesta será enviada en la tarde y viceversa.
- Los escalamientos son para hacer consultas sobre el estado de un pedido, pero la respuesta no será entregada al cliente. Para que escales correctamente, incluye la siguiente información:



Para

CC

Asun:

Rut del cliente- tipo pedido (Dbox, control remoto o extensor)

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

REGISTRA

Atención técnica -> Config/ activaciones/desactivaciones -> Autoinstalación inst/act/conf

Incluir en la observación

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la llamada/visita
- Información entregada
- N° de Solicitud
- Plazo informado



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

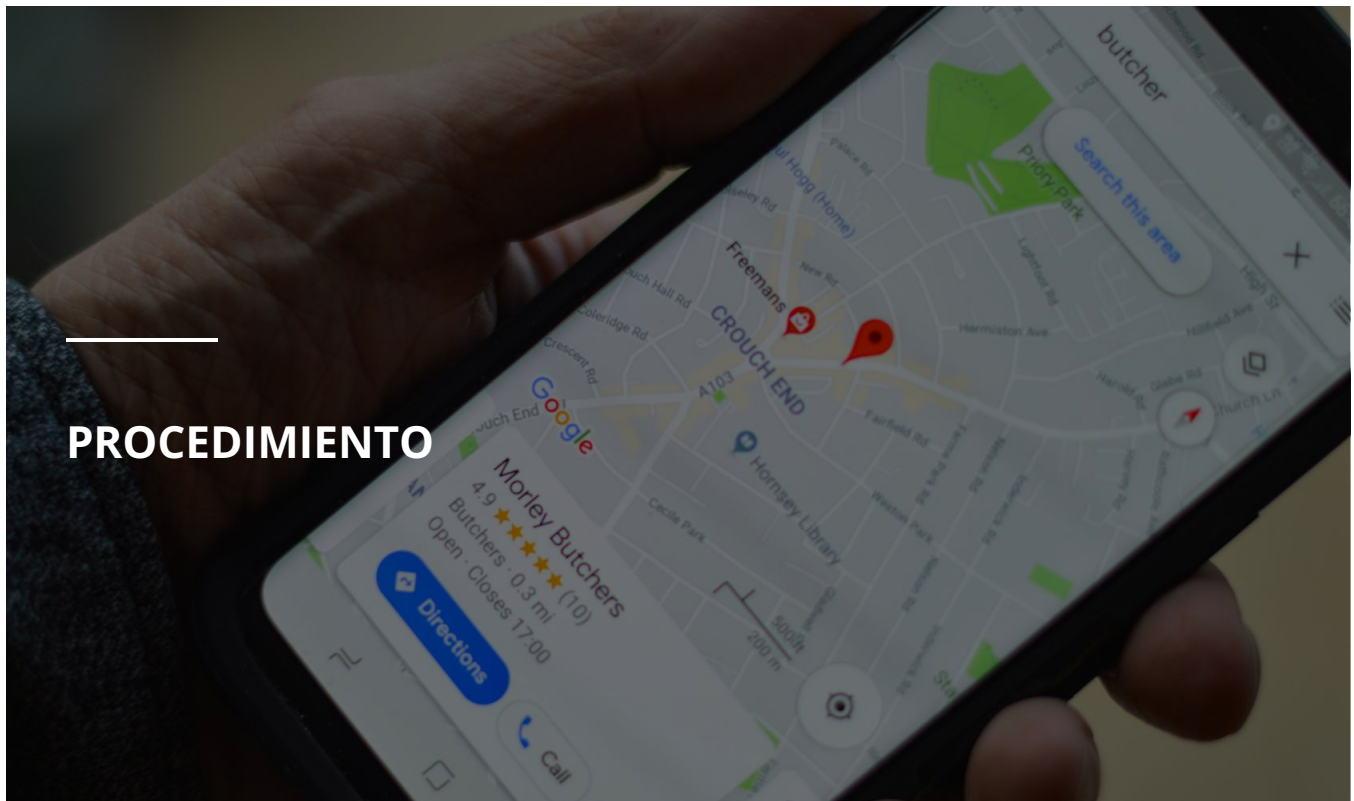
Pregunta

01/01

Call center puede derivar y ofrece enviar al cliente a retirar control remoto a una sucursal presencial. Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

CONFIRMACIÓN DE VISITA TÉCNICA (WHERE IS MY TECH)



Contactar a clientes vía WhatsApp o mediante llamada telefónica para confirmar, reagendar o cancelar visitas técnicas a terreno (instalaciones, reparaciones y/o traslados).

DEBES SABER	REVISAR	PREGUNTAS FRECUENTES	REGISTRA
-------------	---------	----------------------	----------

- Por cada visita técnica **se genera un mensaje de WhatsApp** para que el cliente que solicitó una visita técnica, además de confirmar el día, hora y dirección donde se realizará la visita, se informa la ruta que seguirá el técnico, hasta llegar al domicilio.
- Los mensajes **se enviarán al número de celular que aparece en la cuenta de cliente** en Andes.
- El cliente tiene la posibilidad de **confirmar, reagendar y/o cancelar la visita** en cada mensaje que se envíe.
- Ante cualquier **error de datos o cancelación**, relacionado con una visita de instalación de nuevos servicios, debes derivar a soporte comercial.

MENSAJE	CANAL	MOMENTO DEL ENVÍO	EJEMPLO	ACCIÓN
Mensaje inicial de confirmación día previo		24 hs previo al inicio del bloque	Lunes 13:00 hs	Confirmar, Reagendar, Cancelar
Mensaje insistencia día previo		2 hs después del anterior	Lunes 15:00 hs	Confirmar, Reagendar, Cancelar
Llamado insistencia día previo		2 hs después del anterior	Lunes 17:00 hs	Confirmar, Reagendar, Cancelar
Mensaje insistencia mismo día		1,5 hs previo al inicio del bloque	Martes 11:30 hs	Confirmar, Reagendar, Cancelar
Llamado insistencia mismo día		30 mins después del anterior	Martes 12:00 hs	Confirmar, Reagendar, Cancelar
Mensaje con ETA y nombre del técnico		30 mins antes del inicio de la ventana	Martes 14:00 hs	Confirmar, Reagendar, Cancelar
Mensaje de técnico en ruta		Luego de que el técnico marque "En Ruta" en TOA	Martes 14:17 hs	Seguir ubicación del técnico
Mensaje de técnico arribó		Luego de que el técnico inicie la actividad en TOA	Martes 14:28 hs	Sin acción

DEBES SABER

REVISAR

PREGUNTAS
FRECUENTES

REGISTRA

CÓMO REVISAR LA RUTA DEL TÉCNICO (SÓLO NO VOZ)

En caso de querer revisar el seguimiento de la ruta del técnico, puedes acceder en **SIGUE SU RUTA AQUÍ**. Puedes revisar el video [AQUÍ](#)

Home

Blip Store

Router ClaroVTR Chile

Servicios

Análisis

Growth

Canales

Contatos

56931758256

Información

Nombre

56931758256

Correo electrónico

-

Teléfono

+56931758256

Ciudad

-

Documento

-

Género

-

Extras

activecampaign30: {"OwnerIdentity":"routerclarovtrchile@msgi ng.net","CampaignId":"303d7b5a-3ae2-489 d-b1c4-e71dee602aa2","ContextVariables": [{"name":"stateid@35783df3-44bc-43d7-b 6d8-b71c004f95f7","value":"onboarding"}]}

Tickets

There is no Blip Desk tickets open for this user

Historial de conversación

Confirmo visita

Reagendo visita

Cancelo visita

10/07/2025 - 08:32

Plantilla de mensaje: wimt tecnico asignado v2

¡Tu técnico está en camino!

El técnico asignado a tu visita es:

Mario Miranda C

Estará llegando a Jose Bisbal 193, Coquimbo en los próximos minutos

Importante: La instalación no tiene costo y nuestros técnicos no están autorizados para recibir dinero por ningún servicio adicional.

Mantente atento a tus mensajes, pronto te avisaremos tu llegada

Sigue su ruta aquí

10/07/2025 - 10:20

EMETEL Mario Miranda C

estará en dentro de 16 minutos

JOSE BISBAL 193, COQUIMBO

DEBES SABER	REVISAR	PREGUNTAS FRECUENTES	REGISTRA
-------------	---------	----------------------	----------

IMPORTANTE: Revisa el siguiente [VIDEO](#) para ver el ingreso a TOA y la búsqueda de a información

CASOS	SOLUCIÓN
Dirección incorrecta	Escalar a soporte comercial

Algún otro dato de la vista está incorrecto	Modifica el dato incorrecto desde Andes
Cliente desconoce la visita	Ofrecer alguna acción como Reagendamiento o cancelación de la visita. Si el técnico ya está en el domicilio, revisa en Andes el tipo de visita y si está correctamente ingresada. Si la visita corresponde a migración de HFC a Fibra, explica el objetivo. Si el cliente aún no acepta, cancela la visita técnica.
Cliente desconoce horario porque le entregaron un horario exacto y no un bloque horario	Informa que los bloque horario ofrecidos son los que tenemos disponibles para poder visitarlo
No soy cliente, número equivocado	a) Solicita el rut del cliente. Si es cliente: Entregar la opción de reagendar o cancelar la visita Si no es cliente: Informar que revisaremos nuestros sistemas para eliminar la orden
No puedo reagendar/cancelar/n o informa fechas	Realizar la acción correspondiente en Andes
No me acomoda ninguna de las fechas propuestas	Informa que los bloque horario ofrecidos son los que tenemos disponibles para poder visitarlo
El técnico no llega a mi domicilio	a) Verifica cuál es el bloque horario asignado en Andes. - Falta más de 10 mins para término del bloque: Explicar que cómo está adentro del horario, favor esperar. - Falta menos de 10 mins para término del bloque: Ofrecer esperar el técnico atrasado o bien reagendar la visita
No podré atender, por ejemplo, llega al final del bloque declarado	Reagendar la visita

Dudas con respecto a la ruta del técnico (está detenido, se está dando una vuelta muy larga)

Revisa a través de BLIP la ruta que sigue el cliente. Explica que según el GPS, está siguiendo la ruta sugerida.

Llegó otro técnico

Valida en andes que la visita corresponda tanto en el horario como la dirección. Dar la tranquilidad al cliente de que técnico corresponde a pesar de la diferencia. Si el cliente desconfía, ofrece Reagendamiento

DEBES SABER

REVISAR

PREGUNTAS
FRECUENTES

REGISTRA

General > Transferencias > Transfiere a otra plataforma



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

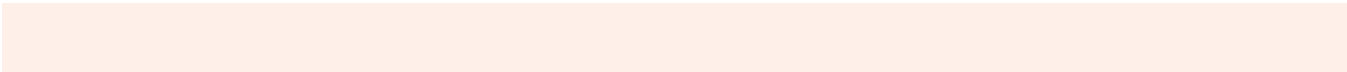
PREFIJOS TELEFÓNICOS PARA IDENTIFICAR LLAMADAS



NOTICIAS

CONTEXTO

Informamos que, a partir del 7 de agosto, entra en vigencia una nueva normativa impulsada por Subtel que busca dar mayor transparencia a las llamadas comerciales que reciben nuestros clientes. Esta medida permitirá identificar fácilmente si una llamada es tipo comercial, mejorando la confianza y disminuyendo el fraude telefónico.



¿Cómo reconocer estas llamadas?

TIPO DE LLAMADA ENTRANTE	PREFIJO TELEFÓNICO
Se utilizará para contactar a cualquier cliente de nuestra base, además de la transacción de clic to call.	600
Se mantendrá exclusivamente para contactos a no clientes.	809

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Existe algún cambio en la forma de marcar números telefónicos?

No, este cambio sólo impacta a los llamados entrantes que reciba un cliente y que tengan como motivo entregar algún tipo de promoción o información

¿Desde cuándo comienza este cambio en la numeración?

Oficialmente desde el 13 agosto 2025, sin embargo, como compañía comenzaremos a implementar esta medida desde el jueves 7 agosto 2025. Es importante destacar que estamos en proceso de implementación, por lo que es posible que aún vean numeraciones distintas durante estos días.

¿Tengo que hacer algo distinto como ejecutivo?

El cambio es técnico y ya se está gestionando desde las plataformas.

¿Qué hago si un cliente me dice que no reconoce el número?

Puedes explicarle que, por una nueva normativa, las empresas deben identificar el tipo de llamada según el prefijo. El cambio busca proteger a los clientes y reducir fraudes.

¿A quién afecta este cambio?

Solo a las llamadas salientes desde nuestras plataformas.

¿Qué debo informar al cliente si consulta por esta nueva normativa?

Explica que esta medida busca protegerlos de fraudes y spam, identificando mejor el tipo de llamada que reciben. Este cambio es parte de una política nacional que busca entregar mayor seguridad a las personas y transparencia en las comunicaciones. Gracias por mantenerse informados y por apoyar el proceso de implementación.

Si el cliente indica que recibió una llamada de nuestra compañía, pero no autorizó a dicha llamada.

Explica que si mantiene un contrato vigente de servicios con un banco, aseguradora o empresa de telecomunicaciones, se entiende que las llamadas que esta entidad realice para ofrecer productos o servicios, son solicitadas. Si no desea recibir llamadas, apóyate en el procedimiento "NO MOLESTAR".

[CLARO](#)

[VTR](#)

REGISTRA

Gestión Interna -> Seguimiento -> Rut sin Gestión

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



Para revisar más información ingresa [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N.º 15 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
15!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR