

VTR - DESAFÍO N° 07 - Venta Remota

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

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

DESDE EL 03 AL 21 DE JULIO



VER TIPO DE RED



CAMBIO DE RED HFC A FTTH



ACTIVIDAD



POLÍTICA DE VENTA DE SERVICIOS FIJOS



SOLICITUD VALIDACIÓN FACTIBILIDAD DE DIRECCIÓN



DESAFÍO TERMINADO



Lección 1 de 6

VER TIPO DE RED



Debes ingresar desde la **cuenta de SERVICIO**

RED

Pinchar el detalle de la dirección y validar en el PopUP el **“Tipo de red”**

[Página inicial](#)
[Clientes](#)
[Solicitudes de servicio](#)
[Actividades](#)
[Validaciones venta](#)
[Pedidos](#)
[Pedido de ventas](#)
[Contacto](#)

[Lista de clientes](#)
[Lista de clientes](#)

Rut: 13944015-3
 Nombre: ROXANA SABINA
 Apellido paterno: MEDINA
 Apellido materno: JEREZ
 Segmento valor: FTTH
 Tipo de documento: Cédula
 Profesión: -

Dirección: PEDRO MARIN
 Comuna: PEDRO AGUIRRE
 e-mail: rmedina@GMAIL
 Edad: 39
 Nacionalidad: CHILENO
 Estado email: Pendiente Validac
 Región: REGION METROP
 Código postal:

Teléfono principal: 999127849
 En cobranza: ☐
 Fallas masivas: ☐
 Reiterados: ☐
 Cuenta Migrada: ☐
 Tipo: Residencial
 Clase: Servicio
 Subtipo:
 Subclase: Fijo

Resultado última encuesta EPA:
 Fecha última encuesta EPA:
 Resultado última encuesta NPS:
 Fecha última encuesta NPS:
 Id Twitter:
 Género:
 Fecha de nacimiento: 24/11/1980
 Estado: Activo
 Cambio de Titularidad: ☐

RED FTTH:

RED HFC:

RED DUAL

Direcciones de la cuenta

1 - 1 de 1

Id NAP	Ubicación NAP	Frecuencia	Tipo de Red
QUIN-010-004	SANTIAGUILLO 336	GPON	FTTH

Aceptar

RED FTTH:

RED HFC:

RED DUAL

Direcciones de la cuenta

1 - 1 de 1

Id NAP	Ubicación NAP	Frecuencia	Tipo de Red
RO		ALTA	HFC

Aceptar

RED FTTH:

RED HFC:

RED DUAL

Factible para servicios **HFC y FTTH**

Direcciones de la cuenta

1 - 1 de 1

Dirección (1ª línea)

JOSE ZAPIOLA 8240 CAS

Disponibles

Dirección (1ª línea)

JOSE ZAPIOLA 8240 CASA Q

SANT

Seleccionados

Id NAP

Ubicación NAP

Frecuencia

Tipo de Red

LACI-888-993

JOSE ZAPIOLA ...

ALTA

DUAL

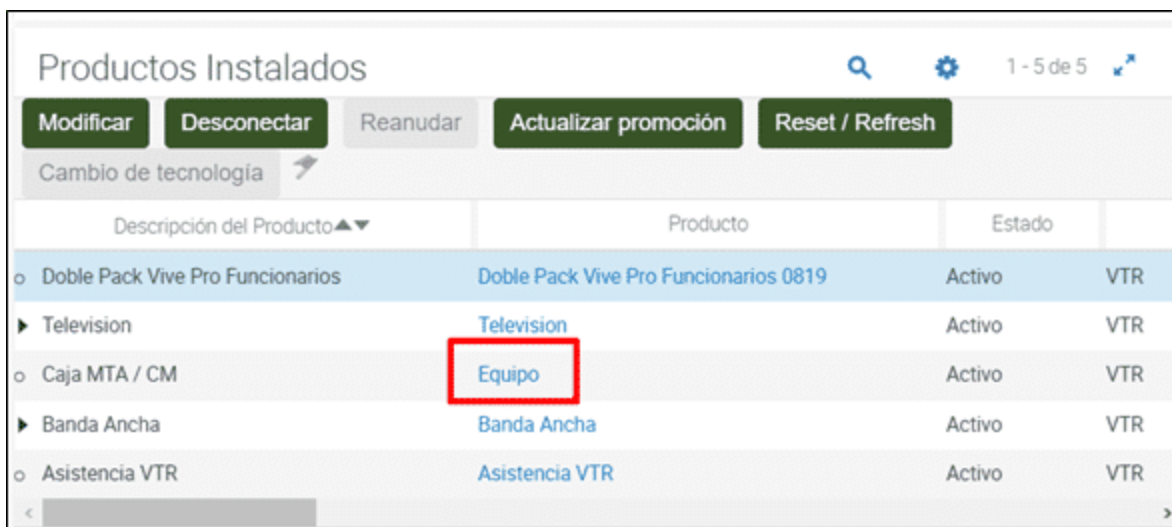
TIPO DE EQUIPO

PASO 1

MTA

ONT

1. Ir a la cuenta de **SERVICIO**, en “**Productos instalados**” seleccionar “**EQUIPO**”.



Productos Instalados

Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh

Cambio de tecnología

Descripción del Producto▲▼	Producto	Estado	VTR
○ Doble Pack Vive Pro Funcionarios	Doble Pack Vive Pro Funcionarios 0819	Activo	VTR
▶ Television	Television	Activo	VTR
○ Caja MTA / CM	Equipo	Activo	VTR
▶ Banda Ancha	Banda Ancha	Activo	VTR
○ Asistencia VTR	Asistencia VTR	Activo	VTR

PASO 1

MTA

ONT

2. En sección “**ATRIBUTOS**”, revisar qué CPE Type indica Andes.

MTA: Corresponde a servicio de HFC.

Atributos

Fallas masivas

Consulta Saldo Prepago

Consulta Detalle Tráfico Prepago

Atributos

▼

➔

Nombre de atributo	Tipo de datos	Valor
CPE Technology	Texto	D 3.0
CPE Type	Texto	MTA
Routing Mode	Texto	NAT
Tipo Wifi	Texto	2

PASO 1

MTA

ONT

ONT: Corresponde a servicio de FTTH.

Atributos

Fallas masivas

Consulta Saldo Prepago

Consulta Detalle Tráfico Prepago

Atributos

▼

➔

Nombre de atributo	Tipo de datos	Valor
CPE Technology	Texto	GPON 1.0
CPE Type	Texto	ONT
Routing Mode	Texto	NAT
Tipo Wifi	Texto	2



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CAMBIO DE RED HFC A FTTH



PROCEDIMIENTO

OBJETIVO

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

Atender a clientes que solicitan **explícitamente** cambiar su red a FTTH o Fibra Óptica.

OBJETIVO

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Cambio de red sólo aplica para clientes con servicios HFC instalados con factibilidad de red DUAL (excluye clientes con servicios de telefonía).
- Cambio de red NO se debe ofrecer de forma proactiva, sólo si cliente lo menciona que se quiere cambiar a fibra óptica debes guiarte con este procedimiento.
- Si cliente tiene contratado 1P (TV) debes indicar que la TV de FTTH funciona con internet, y que debe contratar 2P (TV- INTERNET).
- Para realizar cambio de plan, cliente debe tener sus servicios activos y cuenta al día.
- Si se intenta cambiar de red a cliente con telefonía sistema arrojará el siguiente mensaje:

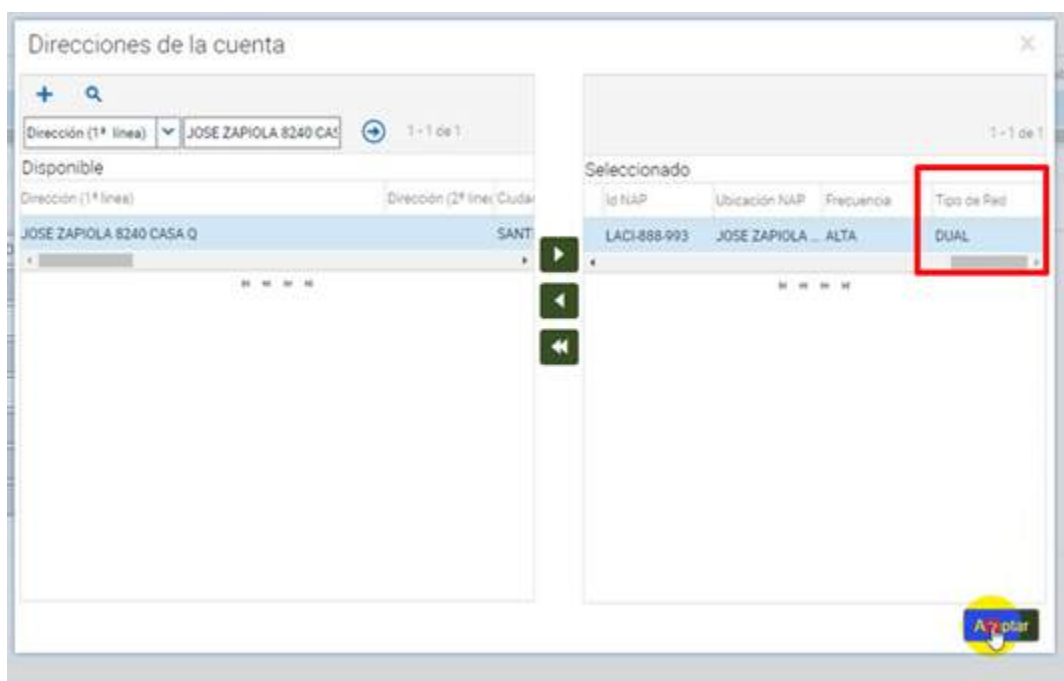


GESTIÓN

PASO 1

1. Revisar qué tipo de red tiene disponible el cliente. Ir a dirección de la cuenta y revisar columna "tipo de red". Si tiene **red dual**, continuar con revisiones del paso 2.

- **Si el tipo de red del cliente indica HFC ->** informa que aún no existe factibilidad de fibra óptica en su dirección y que estamos trabajando para llegar en el futuro a todos los domicilios.
- **Si el tipo de red del cliente indica FTTH ->** informa que ya cuenta con la mejor tecnología de internet.



PASO 2

2. Revisar en la cuenta de servicios del cliente, el plan actual y confirmar que sus servicios instalados sean HFC y se encuentren activos. Puedes revisar la publicación [ESTADO DEL SERVICIO](#)

- En caso de que tenga la boleta vencida, indicar que no es posible generar un cambio de plan y que se vuelva a contactar cuando su boleta esté regularizada

Productos Instalados			
Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh			
Fecha de instalación▲▼	Vigente desde	Producto	Estado
13/12/2021	13/12/2021	Descuento Multi Servicio	Activo
09/11/2017	09/11/2017	Equipo	Activo
13/12/2021	13/12/2021	Television	Activo
09/11/2017	09/11/2017	Banda Ancha	Activo
17/03/2022	17/03/2022	Triple Pack Finix 0322i	Activo

PASO 3 y 4

3. Indicar las siguientes condiciones para realizar cambio de plan al cliente:

- Si tiene Dbox PRO, indicar que red FTTH ofrece sólo Dbox Smart.
- Precio del plan variará de acuerdo a la oferta comercial vigente elegida por el cliente.
- No existe opción de reversar este cambio de red.

4. Si cliente acepta las condiciones, asesorar respecto a los planes disponibles que hay en catálogo FTTH, puedes revisar el [PLAN COMERCIAL](#).



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 red se puede ofrecer de forma proactiva. Esta afirmación es:

☐ Verdadera

☐ Falsa

POLÍTICA DE VENTA DE SERVICIOS FIJOS



VENTA EN VIVIENDAS POSTERIOR A UNA DESCONEXIÓN VOLUNTARIA

CONTEXTO

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

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

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



La política es la siguiente:

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

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

VENTA EN VIVIENDAS POSTERIOR A UNA DESCONEXIÓN VOLUNTARIA

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

La política es la siguiente:

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

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

PROCEDIMIENTOS DE VENTA

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

Ingreso en sistema
de la desconexión



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

VERIFICA Y ANALIZA

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

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

INFORMA

Script para cliente:

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

REGISTRA

Tipificar correctamente el contacto de la atención.

Atención Outbound→Campañas→Venta/Cotización/Portabilidad

Incluir siempre en la observación:

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

- Información entregada
- Gestión realizada



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

SOLICITUD VALIDACIÓN FACTIBILIDAD DE DIRECCIÓN



PROCEDIMIENTO

ALCANCE

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

INDAGA

VERIFICAR PRECONDICIONES

- ¿Cuál es la dirección factible?

INDAGA

VERIFICAR PRECONDICIONES

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

GESTIÓN

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

CLIENTE SIN DIRECCIÓN CREADA

CLIENTE CON DIRECCIÓN CREADA

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

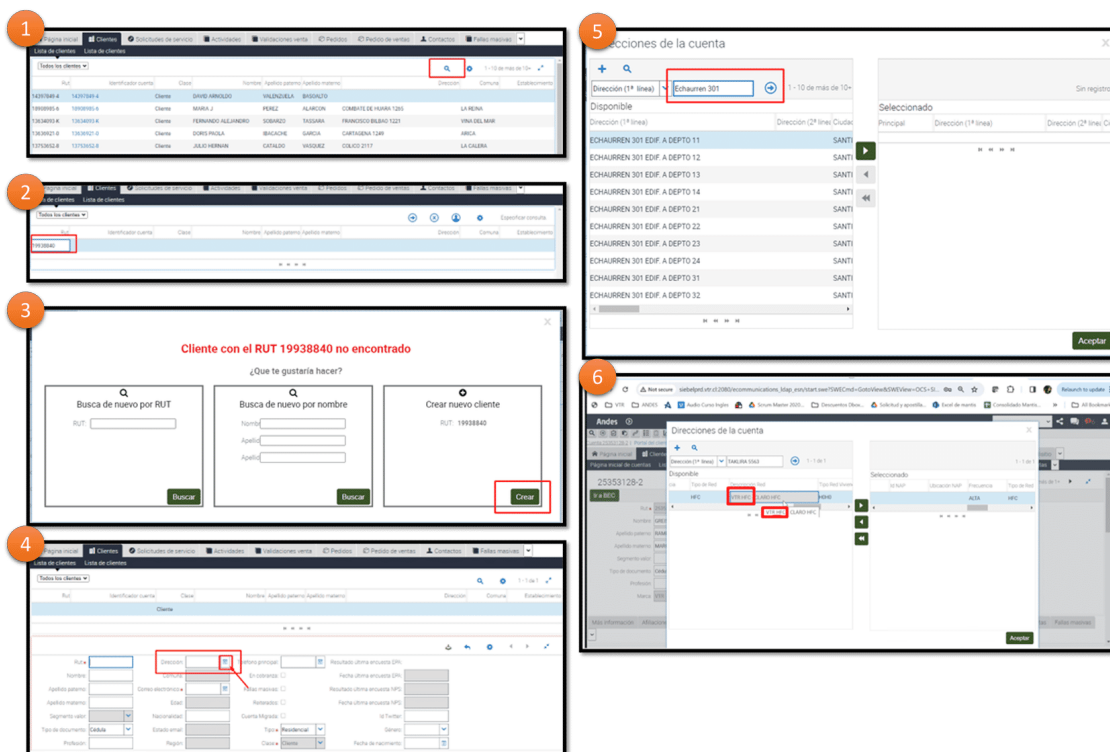
a. Si la columna **DESCRIPCIÓN DE RED** indica **VTR HFC o VTR FTTH**, por lo que se pueden realizar gestiones.

Por ejemplo:

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

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

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



CLIENTE SIN DIRECCIÓN CREADA

CLIENTE CON DIRECCIÓN CREADA

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

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

Por ejemplo:

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

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

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

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

1. **Lista de clientes:** Se muestra la lista de clientes. Se hace clic en el icono de lupa para buscar.

2. **Detalle de cliente:** Se muestra el detalle del cliente con el número de cliente resaltado.

3. **Detalle de cliente:** Se muestra el detalle del cliente con la columna **DESCRIPCIÓN DE RED** resaltada.

4. **Detalle de cliente:** Se muestra el detalle del cliente con la columna **DESCRIPCIÓN DE RED** resaltada.

5. **Direcciones de la cuenta:** Se muestra la ventana de direcciones de la cuenta. Se hace clic en el icono de lupa para buscar. Se muestra la lista de direcciones disponibles.

6. **Direcciones de la cuenta:** Se muestra la ventana de direcciones de la cuenta. Se hace clic en el icono de lupa para buscar. Se muestra la lista de direcciones disponibles.

Ingreso de Solicitud para Revisión de Factibilidad

DEBES SABER

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

Caso 1: Ingreso por Venta

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Caso 2: Ingreso por Traslado de Servicios

Solicitud de validación **FACTIBILIDAD PARA TRASLADO**

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

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

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

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



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



DEBES REVISAR TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 07 FINALIZADO



FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N.º07

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

FINALIZAR