

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 01 - 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 10 AL 23 DE FEBRERO



SUSPENSIÓN TRANSITORIA



CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA



ACTIVIDAD



INCONVENIENTES INTERNET FTTH



DEVOLUCIÓN POR DEMANDA COLECTIVA CLIENTES VTR





DESAFÍO TERMINADO

SUSPENSIÓN TRANSITORIA



PROCEDIMIENTO

ALCANCE

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DEBES SABER

- Aplica para ejecutivos Sucursal, CC Voz y No Voz
- Aplica sólo para servicios fijos
- **La suspensión debe ser ingresada EXCLUSIVAMENTE por:**
 - **Call center voz y no voz**
 - Sucursales: Jefe, Ejecutivo Retenedor o Coordinador

- Esta atención en presencial se puede dar al Titular o un tercero con poder notarial.

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	DEBES SABER
---------	-----------------------	-------------

SUCURSAL	RETENCIÓN PRESENCIAL Y REMOTO- CALL CENTER VOZ Y NO VOZ
El valor de la suspensión es de \$2500 por la promoción	El costo de la suspensión es \$0 Debes realizar un ajuste por el monto del cargo de suspensión voluntaria.
La antigüedad del cliente es de 6 meses o más	La antigüedad del cliente es de 4 meses o más

- Para Call Center Voz y No Voz se valida la titularidad con el n° de serie del titular [AQUÍ](#)
- La suspensión se puede solicitar por: un periodo de 60 días cada 12 meses calendario o por periodos de 30 días, con un máximo de 2 veces por año y se realiza al plan completo no por servicios individuales, incluye descuentos de programaciones, renta de equipos por el periodo suspendido.
- Si cliente ya ocupó el máximo de 2 suspensiones por año o bien una suspensión de 60 días, debes indicar que el sistema no permite ingresar una nueva suspensión. Por ningún motivo debes derivar a este cliente con Botón Rojo.
 - Si un cliente solicita suspender temporalmente su plan móvil debes explicar que esta atención no se puede ingresar sistémicamente.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

Call center/ Sucursal

"Sr XXX, le informo que nuestro sistema no nos permite ingresar suspensiones de servicios

móviles; recuerde que si viaja fuera del país los precios se cobran por consumo y son adicionales al plan contratado”

- Sólo si el cliente manifiesta la intención de desconectar, debes aplicar el procedimiento de [Retención Móvil](#)

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	DEBES SABER
• La suspensión de los servicios puede ser inmediata o futura. • Si cliente solicita suspensión en fecha distinta a su DOM, se debe informar que su próxima boleta vendrá con cobros proporcionales de acuerdo a los días que estuvo sin servicio. • La reanudación de los servicios se debe ingresar después de que la suspensión se encuentre en estado “Finalizada”, de lo contrario, el botón “REANUDAR” no estará disponible. • La Reanudación es una solicitud que cuando se ingresa crea una actividad en estado abierta, se agenda y una vez cumplida la fecha el estado pasa a ser finalizada activando nuevamente los servicios del cliente. • Si cliente solicitó suspensión por 30 días y luego decide reanudar sus servicios con anticipación, ya ocupó el cupo de un periodo. • Motivos por los cuales el cliente puede suspender sus servicios: ◦ No uso del servicio (Ej. Periodo de vacaciones, remodelaciones en su domicilio, etc) ◦ Traslado (sólo en casos donde cliente aún no tiene definida la dirección de su nuevo domicilio) – 30 días como máximo para reanudar los servicios. • Si un cliente posee descuentos de retención, estos se seguirán consumiendo durante el periodo. Por ejemplo, si al cliente al momento de la suspensión le quedaban 2 meses de descuento por retención, al término del tiempo suspendido, solo le quedará 1 mes de descuento. • Luego del período de suspensión solicitado por el cliente, se reanudan los servicios suspendidos y la facturación, respetando las condiciones comerciales previas a la suspensión. • El fono quedará habilitado sólo para discar los números de Emergencia.		

- Se debe indicar al cliente que, al momento de reactivar los servicios, estos deben estar conectados a la electricidad para asegurar su correcto funcionamiento.
- Suspensión **NO** se debe ingresar como herramienta de retención.
- El procedimiento de "CONVIVENCIA DE ÓRDENES" indica la compatibilidad de este con otros requerimientos. Puedes revisar el procedimiento en la publicación [SUMAR - PAUSAR Y EDITAR PEDIDO \(CONVIVENCIA DE ÓRDENES\)](#).

INDAGA

1. Motivo por el cual solicita suspensión.
2. Período en que estarán suspendidos los servicios.
3. **En Fijo**, consultar en qué dirección se suspenderá el pack, pudiendo suspender en más de una dirección.

VERIFICAR PRECONDICIONES

1. Verificar que los datos como RUT, DIRECCIÓN, FONO, EMAIL estén correctos. En caso de no coincidir, deben ser actualizados. Puedes revisar el procedimiento [MODIFICACIÓN DE DATOS](#).
! IVR o Gestor de Filas arrojará los datos del cliente, mostrando la Vista 360. Si necesita buscar otro Rut, para conocer el procedimiento revisa la publicación [BUSQUEDA DE CLIENTE](#)
2. Verifica que el cliente no tenga deuda , puedes revisar la publicación [CÓMO REVISAR LA DEUDA](#)

3. Revisar en la sección de PEDIDOS si el cliente ha solicitado suspensión del servicio en los últimos 12 meses calendario.
4. Confirmar en PRODUCTOS INSTALADOS que los todos servicios estén activos, ante dudas te puedes apoyar en la publicación [ESTADO DEL SERVICIO](#).

SUSPENSIÓN VOLUNTARIA INMEDIATA

Para atender casos donde cliente solicita realizar la suspensión de sus servicios de forma inmediata (hoy).

1. En **PRODUCTOS INSTALADOS** de la vista 360°, selecciona la **PROMOCIÓN** que el cliente desea suspender (ya sea fijo o móvil), hacer clic sobre el botón engranaje y seleccionar la opción **SUSPENDER**

2. En la pestaña que se despliega, se debe pinchar el botón **CALENDARIO**.

- Seleccionar **"Ahora" y luego "Terminado"**

3. En **ACTIVIDADES completa:**

- Motivo : Suspensión Voluntaria
- Código de Cierre : Solicitud Ingresada
- Estado : Finalizada

4. Luego pinchar botón **GUARDAR**. Automáticamente se generará una nueva actividad llamada Generación de Orden, la cual quedará en estado finalizada.

5. **Call Center:** debe realizar un **ajuste por el cobro de \$2500** que se generó en forma automática al ingresar la solicitud.

- Para esto, en la cuenta de facturación, ingresa a la pestaña **USO SIN FACTURAR** e identifica el cobro de la suspensión de \$2500
- Genera un ajuste sobre el ítem **NO FACTURADO**.

6. Para confirmar suspensión, debemos **revisar en la vista 360° que el pedido esté completado** y los servicios se encuentren en estado **SUSPENDIDO**.

7. Para **agendar la reanudación**, se debe seleccionar la promoción en **PRODUCTOS INSTALADOS** de vista 360° y luego hacer clic en el botón **REANUDAR**

8. Pinchar el botón **CALENDARIO**, del campo **FECHA DE ENVIO**.

- Se debe seleccionar la **FECHA DE REANUDACIÓN** solicitada por el cliente (no debe superar el límite de días indicado en la política de atención) y luego hacer clic en "Terminado".

9. En **ACTIVIDADES** se ingresa:

- Motivo : Reanudar
- Código de Cierre : Solicitud de Ingresada
- Estado : Finalizada
- Luego pinchar botón **GUARDAR** . Automáticamente se generará una nueva actividad que quedará en estado ABIERTA hasta que se cumpla la fecha agendada, reanudando los servicios.

SUSPENSIÓN VOLUNTARIA FUTURA —

Si eres de call center, debes ingresar la suspensión pero transferir a la [**WEB DE ESCALAMIENTO**](#) para el ingreso de la reanudación

Para atender casos donde cliente solicita realizar la suspensión de sus servicios de forma programada (futura).

1. En **PRODUCTOS INSTALADOS** de la vista 360°, selecciona la **PROMOCIÓN** que el cliente desea suspender (ya sea fijo o móvil), hacer clic sobre el botón engranaje y seleccionar la opción **SUSPENDER**

2. En la pestaña que se despliega, se debe pinchar el botón **CALENDARIO**.

- Seleccionar **"Ahora"** y luego **"Terminado"**

3. En **ACTIVIDADES** completa:

- Motivo : Suspensión transitoria
- Código de Cierre : Solicitud Ingresada
- Estado : Finalizada

4. Luego pinchar botón **guardar**. Automáticamente se generará una nueva actividad llamada Generación de Orden, la cual quedará en **estado ABIERTA, hasta que se cumpla la fecha de**

suspensión agendada.

5. **Call Center:** debe realizar un **ajuste por el cobro de \$2500 que se generó en forma automática** al ingresar la solicitud.

- Para esto, en la cuenta de facturación, ingresa a la pestaña **USO SIN FACTURAR** e identifica el cobro de la suspensión de \$2500
- Genera un ajuste sobre el ítem **NO FACTURADO**.

Debes completar un formulario con los campos solicitados:

- Call Center clic [Aquí](#)
 - Fecha de la atención
 - Usuario Andes
 - RUT de cliente
 - N° de cuenta de cliente
 - Fecha de suspensión futura
 - Fecha de reanudación: la que indica el cliente



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA



POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Esta atención puede ser entregada a titular o usuario del servicio.
- El cambio de red HFC a Fibra (FTTH) puede realizarse:
 - Cuando el cliente lo solicita proactivamente
 - 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

- **IMPORTANTE**

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.

ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN

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.

EJEMPLO 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 facturación	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

BENEFICIOS

- Cuéntale 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) Consulta otras velocidades en el plan comercial	Experiencia de navegación más rápida y estable gracias a nuestras velocidades simétricas; esto significa que podrá subir y bajar archivos con la misma rapidez, disfrutar de video llamadas sin interrupciones y tener una conexión más segura y confiable en todo momento.
	Wifi Mesh	Acceso a internet con tecnología de última generación.	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.
		Gestión de bandas y optimización de canales.	
TELEVISIÓN	VTR+	Más de 13 mil títulos del mejor contenido en series y películas.	Con la fibra óptica, también podrá acceder a nuestro servicio de televisión D-box Smart, que le ofrece una experiencia de entretenimiento mejorada. o Acceda a aplicaciones como Netflix, YouTube y Disney+ directamente desde su televisor. o Encuentre el contenido que busca rápidamente con la búsqueda por voz. o Grabe sus programas favoritos en la nube y disfrute de recomendaciones personalizadas.
	Replay TV	Se puede “reiniciar” la programación para volver a ver el contenido.	
	VTR Play	APP para disfrutar contenido desde tus dispositivos favoritos.	

DEBES SABER —

- 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**
- 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 pública, 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.**
- 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.



**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: uat3promotecio Falta motivo: ☐

Apellido materno: LAZO CONCHA Edad: Retirados: ☐

Segmento valor: BAJO Nacionalidad: Cuenta Migrada: ☒

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

Profesión: Región: V VALPARAISO Subtipo: Subclase: Fijo

Marca: VTR Código postal:

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.

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.

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).
- **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

PASO 3

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

PASO 3

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](#)



PASO 1

PASO 2

PASO 3

3. Si el cliente **solicitó el cambio de tecnología y no tiene factibilidad**, debes informar que por el momento no esta disponible, pero que constantemente estamos ampliando nuestra red. Apóyate del siguiente script:

"Sr(a) XXX, le informo que por el momento no cuenta con factibilidad para optar a fibra óptica, pero le dejo la tranquilidad que constantemente estamos ampliando nuestra red, por lo que prontamente podrá acceder a estos servicios."

GESTIÓN: SI ES POR SOLICITUD DEL CLIENTE, INCONVENIENTE TÉCNICO O CAMPAÑA SMA

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.

Productos Instalados

Modificar

Desconectar

Reanudar

Actualizar promoción

Reset / Refresh

Cambio de tecnología

Producto▲▼

Descripción del P

Marca

Categoría detallar

Nivel de empaque

Identificación

▶ Television	VTR	Producto Custo...			
o Equipo	Caja MTA / CM VTR	Otros Fijos			
o Descuento Multi Servicio	Descuento Multi... VTR	Descuentos Mul...			
Doble Pack Plus 0322hd	Doble Pack Plus VTR	Promociones Fijo 2 Play			
▶ Banda Ancha	VTR	Producto Custo...			DCA
o Oferta Finix Nacional	Oferta Finix Nac... VTR	Agrupador Catal...			

PASO 5

5. Validar que en la pestaña “**Detalles**” estén todos los servicios contratados por el cliente.

The screenshot shows the 'Andes' CRM interface. The top navigation bar includes 'Inicio', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consultar', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The main menu on the left lists 'Página inicial', 'Clientes', 'Servicios de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Páginas nuevas'. The 'Pedido de ventas' tab is active, showing a form with fields for 'Canal de ventas', 'Cuenta de facturación', 'Correo de Estado', 'Pago Up Front recibido', 'Pago Up Front primera cuota', 'Cargo Upfront VMS', and 'Pago Upfront primera cuota'. Below the form, the 'Detalles' tab is selected, displaying a table of services. The table has columns for 'Servicio', 'Cantidad', 'Estado', 'Precio de venta mensual', 'Precio de inicio', and 'Compañía de fact.'. The services listed are: 'Equipo' (1), 'Servicio técnico' (1), '200 Mega' (1), 'Digital Safe' (1), 'Arrendo Tarjeta Cobertura VSP Plus' (1), 'Descuento Instalación Equipo' (1), 'Instalación Equipo' (1), and 'Mega 200 Residencial' (1). The 'Digital Safe' service is highlighted with a red box.

Servicio	Cantidad	Estado	Precio de venta mensual	Precio de inicio	Compañía de fact.
Equipo	1	Pendiente	\$0	10157314	
Servicio técnico	1	Pendiente	\$25,000	10157314	
200 Mega	1	Pendiente	\$0	10157314	
Digital Safe	1	Pendiente	\$1,990/0157314	10157314	
Arrendo Tarjeta Cobertura VSP Plus	1	Pendiente	\$0	10157314	
Descuento Instalación Equipo	1	Pendiente	\$0	10157314	
Instalación Equipo	1	Pendiente	\$0	10157314	
Mega 200 Residencial	1	Pendiente	\$0	10157314	

PASO 6

6. Presionar sobre **botón de TSQ**, (este puede tardar hasta un minuto aproximadamente)

IMPORTANTE: Si aparece error de TSQ que no permita continuar con el pedido revisa la publicación [DICCIONARIO ALERTAS ANDES](#) para saber qué debes hacer y luego ingresar la reparación técnica o ingresar el pedidode modificación de instalación según corresponda.

Andes

1-6904645694

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

Nº de Pedido: 1-6904645694

Tratamiento de Venta: MVB

Tratamiento de Envío: Venta Presencial

Tipo Portador: No Portador - Venta M

Tipo de Pedido: Pedido de ventas

Etapa: Confirmación

Ingresador: BALACDC

Canal de Ventas: Sucursal

Conductor: BALACDC

Aplicar cuotas: ☐

Comentarios:

Nombre de Cliente: ESTUARDO PEREZ MOLIN

Cuenta de Cliente: 11199428-0

Nº de Serie OS:

Estado Nº de Serie OS:

Subtipo Cuenta:

Cuenta de Servicio: 11199428-0-001

Dirección de Servicio: APOQUINDO AV 4000

Cuenta de Facturación: 690223756

email: walt.30@gmail.com

Deuda no vinculante: ☒

Motivo Descartación:

Expiración Aprobada: ☐

Motivo de cambio: Sin motivo

Estado: Pendiente

Fecha de creación: 06/05/2018 11:53:39

Fecha de modificación: 06/05/2018 11:53:39

Deuda nuevo: 06/05/2018 11:53:39

Motivo:

Vigencia de cobro: 01/07/2018 11:53:39

Estado de Trámite:

Contenido de Estado:

Pago Upfront Promesa de Venta: ☐

Generar Bodega Factura Online: ☐

Clasificación Pto	99999
Clasificación Indul	99999.2
Saldo Límite Débito Pto	\$0.000.000
Saldo Límite Débito Indul	\$0.000.000
Deuda Pto	\$0
Deuda Indul	\$0
Pago Up Front	\$0.000.000
Pago Up Front recibido	☐
Punto Manual	\$49.990
Carga Única Vto	\$0.000.000
Pto Débito Débito	00013049.5

PASO 7 y 8

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

8. Presionar el botón “ENVIAR”

IMPORTANTE: NO se debe presionar botón “Verificar”

1-451711656

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

PASO 9

9. Una vez enviado el pedido, automáticamente agendará a **la fecha más próxima**.

INFORMA

Sólo si cliente consulta, indicar que la visita podría tardar entre 1 a 3 horas

"Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs.

Le recordamos que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos.

REGISTRA

Atención técnica > Config/Activaciones/Desact > Cambio/Config./Capacitación Incluir en la observación: @FIBRA2024

Registrar en la atención:

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

GESTIÓN: SI ES POR ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN

PASO 1

PASO 2

PASO 3, 4 Y 5

Antes de ofertar Fibra Óptica por una actualización de promoción debes verificar si la dirección tiene disponibles productos de fibra, para ello sigue los siguientes pasos:

1. En el perfil del cliente en Andes, en la pestaña de **Productos Instalados**, selecciona el producto y revisa si se encuentra **en verde el botón Actualizar Promoción** tal como se ve en la imagen a continuación.



PASO 1

PASO 2

PASO 3, 4 Y 5

2. Presiona el botón **Actualizar Promoción** para visualizar los productos disponibles para esa dirección, dentro de los cuales se podrán encontrar productos de Fibra Óptica como los que se ven en la imagen adjunta.

Actualizaciones de promociones



2 - 11 de más de 11+

Nombre de la promoción	Penalización	Plan de prorrateo	In
Mega 600 Residencial 0324F	\$0		AI
3P 800 Megas mas Stream TV Premium Funcionarios 0324F	\$0		AI
3P 500 Megas mas Stream TV Premium Funcionarios 0324F	\$0		AI
2P 800 Megas mas Fono 0324F	\$0		AI
3P 940 Megas mas Stream TV Premium 0324F	\$0		AI
Stream TV Premium 0324hd	\$0		AI
Telefonia Plan Solidario 0620	\$0		AI
Mega 500 Residencial 0324F	\$0		AI
Mega 800 Residencial 0324F	\$0		AI
Mega 500 Residencial Sport 0125	\$0		AI

PASO 1

PASO 2

PASO 3, 4 Y 5

3. Si aparecen productos de Fibra, continua la actualización tal como se describe en la publicación [Actualización de Promoción Fijo](#).

4. Si NO aparecen productos de Fibra, quiere decir que la dirección solo es factible para productos HFC, ofrece según la oferta disponible y si el cliente acepta realiza la actualización según la publicación [Actualización de Promoción Fijo](#).

5. En caso que el cliente **desea eliminar un servicio principal**, transfiere a retención según la publicación [Protocolo de Transferencia y Escalamiento a Supervisor](#).



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Si un cliente solicita suspender temporalmente su plan móvil debes explicar que esta atención no se puede ingresar sistémicamente. Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

INCONVENIENTES INTERNET FTTH



CASOS REITERADOS

ALCANCE

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

ANALIZA

- Aplica para Call Center Voz y No Voz
- Esta atención se puede entregar a titular o usuario
- Atender casos donde el cliente indique presentar inconvenientes relacionados con su servicio de internet. (Ej: sin servicio, sin conectividad, sin wifi, no puede navegar, intermitencia, etc)

--

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	ANALIZA
• Si el cliente no se encuentra en su domicilio, se debe indicar que llame cuando lo esté, ya que es necesario hacer pruebas con su equipo. • En caso de cambio clave wifi, revisa la publicación CLAVE WIFI • Si corresponde ingresar Solicitud de Servicio para Visita técnica, previamente se debe volver a revisar si existe FEN en BEC, para corroborar que el cliente no está con Falla Masiva. Si tiene FEN, se debe informar según paso 3. FALLA MASIVA/SIX. • No se debe indicar al cliente presionar el boton reset del gateway, ya que pierde la configuración y requiere de visita técnica para solución.		

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	ANALIZA
Revisar si el cliente nos ha contactado y/o ha tenido una visita técnica por motivo Internet en los últimos 7 días: 1. Revisa las actividades de “Llamada Entrante” en la vista de la CUENTA DE SERVICIO correspondiente al domicilio por el que el cliente nos contacta, poniendo atención a la “Fecha Inicio” y su “Razón” 2. Revisa las Solicitudes de Servicio de Reparación “Internet” desde la vista de la CUENTA DE SERVICIO asociada a la dirección por la que el cliente nos contacta, poniendo atención a la “Fecha de Creación” y “Tipo” Internet. 3. Si el cliente registra contactos y/o visitas técnicas de internet en los últimos 7 días, debe ser atendido como un caso reiterado.		

Si el cliente no es un caso Reiterado, es decir, no tiene contactos ni visitas técnicas de internet en los últimos 7 días, debes continuar con el procedimiento.

Actividades				
Fecha Inicio	Tipo	Estado	Razón	Detalle Razón
18/03/2021 21:05:40	Llamada Entrante -	Finalizada	Internet	Capacitación
04/09/2018 00:38:44	Llamada - Saliente	Finalizada	Internet	Agendamiento
04/09/2018 00:30:42	Terreno	Cancelada		
04/09/2018 00:30:15	SMS - Saliente	Pendiente	Outbound	SMS - Saliente
04/09/2018 00:30:01	Resolución	Finalizada		

Solicitudes de servicio				
Estado	Fecha de creación	Tipo	Área	Subárea
Cerrada	18/03/2021 21:...	Facturación	Inconsistencia Facturación	No reconoce valor plan
Cerrada	07/03/2021 01:...	Internet	Reparación Técnica	Cambio Equipo Incompat
Cancelada	02/06/2020 23:...	Internet	Reparación Técnica	Servicio Degradado
Cancelada	14/02/2020 15:...	Internet	Reparación Técnica	Sin conectividad
Cancelada	04/09/2018 00:...	Todos	Reparación Técnica	Sin señal

CASOS REITERADOS

1- Revisar **cuántas veces** el cliente ha reiterado una llamada o una visita técnica de internet en los últimos 7 días

UNA VEZ

Diferenciar el motivo por el cual reitera el cliente para saber cómo abordar la atención:

- **Falla Masiva:** Si la hora de solución de la falla se modificó respecto de la 1era llamada aumentando el plazo de solución, utiliza el siguiente script para informarlo:

"XXX, nuestros técnicos siguen trabajando en la solución del inconveniente; el plazo de solución se modificó para el XXX a las XX:XX ya que el trabajo en terreno se extendió más allá de lo planificado. Te pedimos disculpas por las molestias que esto te ocasiona y procuraremos que una vez resuelto se realice el descuento legal correspondiente"

Si no hay un nuevo horario de solución, utiliza el siguiente script:

"XXX, nuestros técnicos siguen trabajando en la solución del inconveniente; el trabajo en terreno se extendió más allá de lo planificado y esperamos finalizar lo antes posible sin poder comprometer una hora exacta de solución. Te pedimos disculpas por las molestias que esto te ocasiona y procuraremos que una vez resuelto se realice el descuento legal correspondiente"

Incumplimiento de visita técnica – La Solicitud de servicio aún está abierta pero el técnico no llegó en el bloque horario informado.

Acción:

1- Reagendar visita técnica

REGISTRA

Atención técnica -> Internet -> Sin internet

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

Si el cliente **no acepta el reagendamiento**, se debe escalar caso de acuerdo al procedimiento:

- Visita Incumplida [AQUÍ](#)

Visita Técnica anulada – Ya sea por el técnico o por el mismo cliente

Acción:

1- Se reingresa la misma visita técnica, incluso con la misma observación que haya dejado el ejecutivo anterior

REGISTRA

Atención técnica -> Internet -> Sin internet

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

- Información entregada
- Gestión realizada

Visita técnica finalizada en terreno pero continúa con inconvenientes de internet

Acción:

Atender con procedimiento 7 pasos de manera regular

En el contacto anterior se le entregó una solución on line o remota pero continúa con inconvenientes internet

Acción:

Atender con procedimiento 7 pasos de manera regular

La visita técnica aún está en curso (no está atrasada)

Acción:

1- Entregar agendamiento y de ser solicitado por el cliente, se debe reagendar

REGISTRA

Atención técnica-> Internet -> Sin internet

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

MÁS DE UNA VEZ

Falla Masiva: Si la hora de solución de la falla se modificó respecto de la 1era llamada aumentando el plazo de solución, utiliza el siguiente script para informarlo:

"XXX, nuestros técnicos siguen trabajando en la solución del inconveniente; el plazo de solución se modificó para el XXX a las XX:XX ya que el trabajo en terreno se extendió más allá de lo planificado. Te pedimos disculpas por las molestias que esto te ocasiona y procuraremos que una vez resuelto se realice el descuento legal correspondiente"

Si no hay un nuevo horario de solución, utiliza el siguiente script:

"XXX, nuestros técnicos siguen trabajando en la solución del inconveniente; el trabajo en terreno se extendió más allá de lo planificado y esperamos finalizar lo antes posible sin poder comprometer una hora exacta de

solución. Te pedimos disculpas por las molestias que esto te ocasiona y procuraremos que una vez resuelto se realice el descuento legal correspondiente"

Reiteración por motivos de internet:

1. Revisar si la interacción anterior conllevó una solución remota (en línea) o una visita técnica cumplida (debe aparecer como finalizada en Andes).

a) Reiteración con solución remota anterior:

1- Ingresar una Solicitud de Servicio de Reparación para que se dé una solución definitiva en terreno.

- Activo: Seleccionar Internet
- Tipo: Internet FTTH
- Área: Reparación técnica
- Subárea: 7 Pasos No Realizado
- Incluir en el comentario: @Reiterado

2- Agendar de acuerdo con lo coordinado con el cliente en línea informando la siguiente consideración:

3- Informar

"Sr(a) XXX, su visita se realizará el día XX entre las XX y XX hrs.

Le recordamos que durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos.

Le informo también que puede revisar su agendamiento en la Sucursal Virtual de vtr.com iniciando sesión con sus datos"

Si el cliente consulta si la visita tiene costo, informar:

Sin Asistencia VTR:

Le informo que sólo en el caso que el equipo o cableado interno de su hogar tengan daños por accidentes domésticos o manipulación, esta visita técnica tendrá un cobro de \$20.000.

Con Asistencia VTR:

Le informo que su visita técnica NO tiene costo ya que ud tiene contratado el servicio de Asistencia VTR el cual cubre daños a los equipos y cableado interno.

REGISTRA

Atención técnica -> Internet -> Velocidad internet

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

- Gestión realizada

b) Reiteración con solución anterior en terreno:

Realizar 7 pasos de manera regular



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



Complete the content above before moving on.

DEVOLUCIÓN POR DEMANDA COLECTIVA CLIENTES VTR



CONTEXTO

- Informamos que tenemos cerca de 6000 clientes que al ir a retirar su vale vista en el banco, se les indica que dicho vale vista no existe. Confirma [AQUÍ](#), si el rut del cliente se encuentra entre los afectados

- Para resolver este inconveniente, indica al cliente que a contar del XXX su vale vista estará disponible. Puedes apoyarte en el siguiente script:
"Verificado en el sistema, le confirmo que su Vale Vista está disponible a contar del lunes 30 de Diciembre y podrá ser retirado en cualquier sucursal del banco Scotiabank, en los horarios y días de atención del banco"
- Informamos que desde el día 17 de diciembre se les notificará mediante correo electrónico a aquellos clientes que se le hará devolución por la Demanda Colectiva mediante Vale Vista a su nombre el cual estará disponible desde el día 27 de diciembre 2024 en Banco Scotiabank.

NOTIFICACIÓN

- A todos los clientes que se les realizará la devolución de esta forma serán notificados mediante el siguiente correo:



Estimado %%Nombre%%

Te informamos que, a partir del 27 de diciembre de 2024, podrás retirar en cualquier sucursal del Banco Scotiabank, un Vale Vista a tu nombre, por un monto total de %%MONTO%%. Este documento corresponde al pago de la compensación producto del acuerdo que realizamos junto a SERNAC y diversas asociaciones de consumidores.

Este Vale Vista lo puedes retirar presentando tu cédula de identidad, en cualquiera de las sucursales del Banco Scotiabank a lo largo del país, en horario de atención bancario.

Encuentra tu sucursal más cercana aquí.

SUCURSALES Scotiabank.

Atentamente,
Equipo VTR

vtr.com



Es importante destacar que el monto de devolución viene detallado en el correo que recibirá el cliente. Puedes revisar en la [siguiente base](#) si el Rut del cliente está afecto a la devolución mediante vale vista.

REGISTRA

Frente a consultas de clientes por este motivo deja el siguiente registro:

- Gestión Interna -> Seguimiento -> Seguimiento de Caso
- En la observación registra: #SERNAC



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



Para continuar debes revisar todos los contenidos.

DESAFÍO TERMINADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 01!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR