

VTR - DESAFÍO DE LA SEMANA N° 27 - Trainers

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- Considera, que 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 30 DE DICIEMBRE AL 12 DE ENERO

CONTENIDO CALL CENTER



CAMBIO DE FECHA DOM



RETENCIÓN Y DESCONEXIÓN DE CANALES PREMIUM



ACTIVIDAD



PROCEDIMIENTO TV



PAGO AUTOMÁTICO (PAC -PAT)

 IMPORTANTE INCONVENIENTE CON PAGO

 DESAFÍO TERMINADO

CAMBIO DE FECHA DOM

PROCEDIMIENTO





IMPORTANTE

Recuerda que, en ANDES, **NO es posible hacer cambio de fecha del DOM del cliente.**

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Para casos donde cliente solicita realizar cambio en la fecha de pago, **NO se debe ingresar** ticket en Mesa de ayuda, **ya que el sistema NO permite realizar cambios de DOM.**

GESTIÓN

- Revisa el **DOM del cliente**, puedes apoyarte con la publicación [DOM \(CICLOS DE FACTURACIÓN\)](#).
- **Confirma Flujo de Cobranza Actual**, puedes apoyarte en la publicación [FLUJOS DE COBRANZA](#)

INFORMA

- Puede pagar su cuenta desde la fecha de emisión de la boleta, no es necesario esperar hasta el vencimiento. Si tienes dudas, puedes revisarlo en la publicación [EXPLICACIÓN BOLETA](#)
- Puede revisar su boleta desde su Sucursal Virtual en [VTR.com](#)
- Recomendar suscribir su boleta a un Pago automático. Puedes apoyarte con la publicación [REVISAR MODALIDAD DE PAGO \(PAC – PAT\)](#)

Apóyate con el siguiente Script:

VOZ

NO VOZ

REGISTRA

"Sr(a) XXXX no es posible cambiar su fecha de pago, de todas maneras, puede pagar su cuenta desde que se emite, el día XX (dom) de cada mes, no es necesario esperar hasta la fecha de vencimiento. La boleta la puede revisar siempre desde su sucursal virtual en [VTR.com](#). Para su comodidad también puede registrar su cuenta con pago automático directamente en su banco."

--

VOZ	NO VOZ	REGISTRA
<i>"XXXX no es posible cambiar tu fecha de pago, de todas maneras, puedes pagar tu cuenta desde que se emite, el día XX (dom) de cada mes, no es necesario esperar hasta la fecha de vencimiento. La boleta la puedes revisar siempre desde tu sucursal virtual en VTR.com. Para tu comodidad también puede registrar tu cuenta con pago automático directamente en su banco."</i>		

VOZ	NO VOZ	REGISTRA
Atención Comercial→Cambio datos(titular dom etc)→Cambio de ciclo/DOM Registrar en la atención: • Nombre de la persona que atendemos • Motivo de la atención/llamada • Información entregada • Gestión Realizada.		



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

RETENCIÓN Y DESCONEXIÓN DE CANALES PREMIUM



PROCEDIMIENTO

Este procedimiento indica la manera correcta de gestionar la retención y/o baja de Canales Premium aplicaciones de streaming (otts)

- Aplica para plataforma de Retención Premium y Call Center No voz, Plataforma B2B y 105, Sucursales y plataforma de Alto Riesgo.

- Si eres de Call Center Voz (excluye B2B y 105) debes transferir de forma asistida a la plataforma de Retención Premium. Para más información, apóyate con [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#).
- Esta atención se puede entregar sólo a titular. Solicita el N° de serie Cédula de Identidad
- Aplica para los canales Premium: FOX Sport Premium, Pack Adulto y TNT Sport y las aplicaciones de streaming: Paramount+, Universal+, Estadio TNT Spory, HBO GO, HBO MAX.



ESTRATEGIA DE RETENCIÓN

- Los descuentos de retención con meses de gratuidad de TNT Sports NO son **renovables**, si durante los últimos 6 meses el cliente ya ha tenido uno de estos descuentos se debe ofrecer alguna de las otras ofertas disponibles.
- Complementa la información con el [PLAN DE RETENCIÓN](#)

INDAGA

Si cliente manifiesta que tiene inconvenientes para realizar la gestión, indaga:

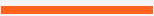
- ¿Por qué razón dará de baja este servicio?
- ¿Ha tenido algún inconveniente con este servicio?
- ¿Quién utiliza el canal en su casa?
- ¿De cuál dirección necesita eliminarlo? (Aplica si el cliente tiene más de una cuenta de Servicio)

Con la información entregada por parte del cliente, retiene con los siguientes argumentos de forma escalonada:

ARGUMENTOS DE RETENCIÓN

1° Acción	Retención por Contenido o Atributo	
		TNT Sports (en versión SD y HD): - Todos los partidos de los campeonatos chilenos de Primera A y B - Partidos amistosos internacionales - Programación especializada de fútbol, noticias, resumen de goles, entrevistas y documentales Fox Sports Premium: - Los mejores partidos de la Copa CONMEBOL Libertadores - Los mejores partidos de la UEFA Champions League. - Fechas de la Formula 1 - WWE TLC: Tables, Ladders & Chairs (evento anual de lucha libre) Pack Adulto: El pack incluye: - Playboy (canal 501), Venus (canal 502), Sextreme (canal 503) y Playboy HD (canal 869) - HotGo: Acceso a 700+ títulos gratis de las marcas líderes de entretenimiento para adultos en www.hotgo.tv - Playboy OD: El mejor contenido adulto disponible en la

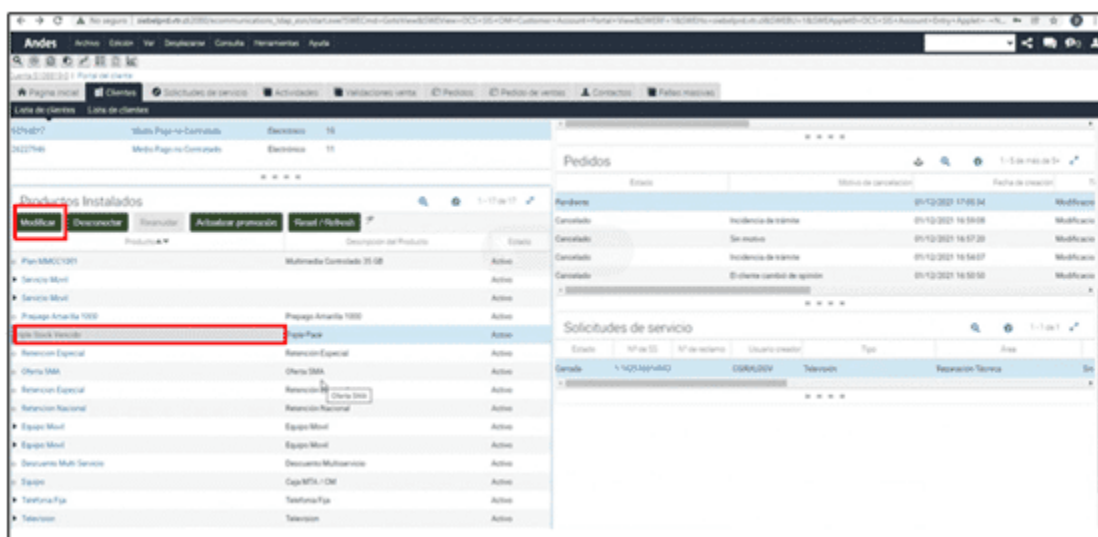
		carpeta Adulto de la sección Premium de VTR+ Para las aplicaciones de streaming (Estadio TNT Sports, HBO Max, Universal+) Revisa las características en la publicación APPS DE STREAMING.
2° Acción	Retención por Dom	Coméntale al cliente que dado a que ya lo tiene cancelado hasta X día del mes (revisar ciclo o DOM del cliente), sugiérele que nos contacte el último día según su período facturado.
3° Acción	Retención con descuento	Ofrece descuento especial si lo indica plan de <i>retención de canales Premium</i> En los casos que retengas el canal por promoción u oferta, carga en sistema el descuento.
Cliente No acepta		Desconecta Canal



INGRESO DESCUENTO RETENCIÓN CANALES PREMIUM

Si un cliente desea contratar una promoción junto con Pack TNT Sports, se debe cargar la promoción a través de un pedido de ventas, la promoción a cargar debe tener televisión, es decir VTR Plus 2 o VTR Plus 3 o Doble Pack TV Fono Plus 1122, una vez cargada la promoción se debe cargar el SVA siguiendo los pasos a continuación:

1. Desde la vista 360 de la cuenta de CLIENTE, realiza un pedido de MODIFICACIÓN.



**A CONTINUACIÓN REVISAREMOS ALGUNOS CASOS, RECUERDA
INGRESAR A CLAVE PARA REVISAR MÁS CASUÍSTICAS**

CASO 1. PACK ADULTO HD

Paso 1

Cuenta: 8316362-3 | Portal del cliente: 8316362-3 | Pedido

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Pedidos Pedido de ventas Contactos Admin

Lista

Comentarios: Motivo Desconexión:
Convenio Aprobado: ☐
Motivo de cambio: Baja Voluntaria
Segmento:
Código de reserva: Mensajes de validación:
Reserva delivery: ☐ Orden con retiro en Sucursal: ☐

Más información Catálogo Detalles Enviar a Pagos Envíos Documentos Trámite Precios Archivos adjuntos Portabilidad

Detalles de la línea Atributos Totales

Detalles

Personalizar Editar promoción Verificar Cuotas Cambiar Simcard Eliminar Item Root

Nº de reseña	Producto	Vigente hasta	Lista de evaluación especial	Acción	Cant.	Precio de ini
1	Triple Pack Finix 0322hd		-		1	
2	Television		-		1	
3	Telefonía Fija		-		1	
4	Equipo		-		1	
5	Descuento Multi Servicio		-		1	

1. Ingresamos al pedido de modificación

Paso 2

Cuenta 8316362-3 | Portal del cliente 8316362-3 | Pedido:

Página Inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Pedidos Pedido de ventas Conta

Lista

Comentarios: Motivo Desconexión:
Convenio Aprobado: ☐ Motivo de cambio:
Segmento: Mensajes de validación:
Código de reserva: Reserva delivery: ☐ Orden con retro en Sucursal: ☐

Más información Catálogo **Detalles** Enviar a Pagos Envíos Documentos Trámite Precios Archivos adjuntos

Detalles de la línea Atributos Totales

Detalles

Personalizar Editar promoción Verificar Cuotas Cambiar Simcard Eliminar Item Root

Nº de reseña	Producto	Vigente hasta	Lista de evaluación especial	Acción	Cant.
1	Triple Pack Finix 0322hd		-		
2	Television		-		
3	Telefonia Fija		-		
4	Equipo		-		
5	Descuento Multi Servicio		-		
6	Banda Ancha		-		

2. Hacemos clic en el espacio de televisión y presionamos 'Personalizar'

Paso 3

Cuenta:83163623 | Portal del cliente:83163623 | Pedido:1-216698021822

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Pedidos **Pedido de ventas** Contactos Administración - Mantenedores Fallas masivas

Lista

Television

Su precio
\$0
CNR total
\$0
Mensualidad total
\$39.950

Guardar Cancelar Terminado Finalizado Verificar

Mensajes

Detalles

1. **Television** 2. Canales Adicionales 3. Equipos 4. Descuentos 5. Try & Buy

Algunas Television

Item	Precio de lista	Su precio	Promoción	Explicación	Personalizar
☐ None					
☐ TV Full HD Digital Cta VTR	\$0				
☐ VTR TV HD.	\$19.990				
☐ VTR TV Pro	\$27.990				
☐ Movies-Series	\$10.990				
☐ TV Hogar Analogo Vencido	\$17.990				
☐ TV Hogar Digital	\$18.990				
☐ TV Full HD Digital	\$0				
☐ TV Hogar Analogo	\$17.990				
☒ TV Hogar HD Digital	\$21.990	\$19.990			

3. Al personalizar visualizamos lo siguiente:

En la pestaña televisión viene predeterminado el plan, no se debe cambiar

Paso 4

Cuenta:8316362-3 | Portal del cliente:8316362-3 | Pedido:1-216698021822

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Pedidos Pedido de ventas Contactos Administración - Mantenedores Fallas masivas

Lista

Television
Su precio
\$0
CNR total
\$0
Mensualidad total
\$47.440

Guardar Cancelar Terminado Finalizado Verificar

Mensajes

Detalles

1. Television 2. Canales Adicionales 3. Equipos 4. Descuentos 5. Try & Buy

Adulto

Item
☐ None
☒ Pack Adulto HD
☐ Playboy

Pack Premium

Item
☐ None
☐ Pack TNT Sports Premium

Precio de lista	Su precio	Promoción	Explicación	Personalizar
\$7.490	\$7.490			
\$6.990				

Precio de lista	Su precio	Promoción	Explicación	Personalizar
\$11.990				

4. Ingresamos a la pestaña Canales Adicionales y cargamos el Canal 'Pack Adulto HD'

La carga del canal es importante, ya que si no se carga previamente el descuento no se podrá cargar.

Paso 5

Cuenta:83163623 | Portal del cliente:83163623 | Pedido:1-216698021822

[Página inicial](#) [Clientes](#) [Solicitudes de servicio](#) [Actividades](#) [Pedidos](#) [Pedido de ventas](#) [Contactos](#) [Administración - Mantenedores](#) [Fallas masivas](#)

Lista

Television

Su precio
\$0
Chrt total
\$0
Mensualidad total
\$36.450

Guardar

Cancelar

Terminado

Finalicelo

Verificar

Mensajes

Detalles

1. Television 2. Canales Adicionales 3. Equipos 4. Descuentos 5. Try & Buy

Descuento CDF

Item Cent.

5. Luego de cargar el canal, Ingresamos a la pestaña 'Descuentos'

Paso 6

CASO DESCUENTO PACK ADULTO HD 1 MES GRATIS

Cuenta:8316362-3 | Portal del cliente:8316362-3 | Pedido:1-216698021822

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

Lista

Item	Cant.	
		Agregar ítem
Fox Sports Premium 2 Meses Gratis		
		Agregar ítem
Fox Sports Premium 4 Meses Gratis		
		Agregar ítem
Pack Adulto HD 1 Mes Gratis		
Pack Adulto HD 1 Mes Gratis	1	Agregar ítem

1. Buscamos en la pestaña 'Descuentos', el Descuento **'Pack Adulto HD 1 Mes Gratis'**, agregamos el ítem y terminamos el pedido

Paso 7

DESCUENTO PACK ADULTO HD 3 MESES AL 50

The top screenshot shows the 'Pedido de ventas' (Sales Order) form. The 'Detalles' (Details) tab is active, displaying a list of items and a summary of costs. The items list includes 'Television' with a price of \$0, a total of \$0, and a total of \$0. The summary shows a total of \$0. The bottom screenshot shows the 'Descuentos' (Discounts) tab, which lists several discount items. The item 'Pack Adulto HD 3 meses al 50' is selected, and the quantity is set to 1. The 'Agregar ítem' (Add item) button is visible next to each item.

1. Buscamos en la pestaña 'Descuentos', el Descuento '**Pack Adulto HD 3 meses al 50**', agregamos el ítem y terminamos el pedido

CASO 2. TNT SPORT PREMIUM

IMPORTANTE

Para poder cargarle al cliente el Pack TNT Sports Premium, el cliente debe ser IPTV, es decir tener una promoción terminada en i o en F, **si termina en hd la promoción no se lo deben cargar**, en ese caso se ingresa CDF Premium HD

Paso 1

Cuenta: 8316362-3 | Portal del cliente: 8316362-3 | Pedido: 1-216699021822

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Pedidos **Pedido de ventas** Contactos Administración - Mantenedores Fallas masivas

Lista

Television
Su precio
\$0
CNR total
\$0
Mensualidad total
\$40.950

Mensajes

Detalles

1. Television 2. **Canales Adicionales** 3. Equipos 4. Descuentos 5. Try & Buy

Adulto

Item

☒ None
☐ Pack Adulto HD
☐ Playboy

	Precio de lista	Su precio	Promoción	Explicación	Personalizar
	\$7.490				
	\$6.990				

CDF Premium

Item

☐ None
☒ Pack TNT Sports Premium
☐ CDF Premium SD
☐ CDF Premium HD

	Precio de lista	Su precio	Promoción	Explicación	Personalizar
	\$11.990	\$11.990			
	\$8.490				
	\$10.990				

1. Ingresamos en nuestro pedido de modificación, vamos a la pestaña **'Canales Adicionales'** e ingresamos el canal **Pack TNT Sports Premium**.

Es importante cargar el canal primero, ya que de otra forma no podrán cargar los descuentos.

Paso 2

Cuenta:8314363.3 | Portal del cliente:8314363.3 | Pedido:1316696021822

Página inicial | Clientes | Solicitudes de servicio | Actividades | Pedidos | Pedido de ventas | Contactos | Administración - Mantenedores | Fallas masivas

Lista

Television

Su precio
\$0
CHR total
\$0
Mensualidad total
\$36.450

Guardar

Cancelar

Terminado

Finalizar

Verificar

Mensajes

Detalles

00

1. Television

2. Canales Adicionales

3. Equipos

4. Descuentos

5. Try & Buy

Descuento COT

Item

Cent.

2. Luego de ingresar el canal, ingresamos a la pestaña **'Descuentos'**

Paso 3

The screenshot shows a shopping cart interface with three items. Each item has a title, a dropdown menu for 'Item', a text input for 'Cant.', and an 'Agregar ítem' button. The third item's dropdown menu is open, showing three options: 'Dcto Retencion Pack TNT Sports Premium Gratis x 2 Meses', 'Dcto Retencion Pack TNT Sports Premium al 50 x 2 Meses', and 'Dcto Retencion Pack TNT Sports Premium Gratis x 1 Mes'.

Item	Cant.	Agregar ítem
CDF Premium HD 6 meses al 50		
Pack TNT Sports 2 al 50 permanente		
Dcto Retencion Pack TNT Sports Premium		

3. Buscamos el Descuento '**Dcto Retención Pack TNT Sports Premium Gratis x 1 Mes**', agregamos ítem y terminamos el pedido

CASO 3. TNT SPORT 2 (CDF PREMIUM HD)

Paso 1

Cuenta:83163623 | Portal del cliente:83163623 | Pedido:1-716698021822

🏠 Página inicial | 👤 Clientes | 🛠 Solicitudes de servicio | 📅 Actividades | 📄 Pedidos | 🛒 Pedido de ventas | 👤 Contactos | ⚙ Administración - Mantenedores | 🚨 Fallas masivas

Lista

Television

Mensajes

Su precio
\$0
CNR total
\$0
Mensualidad total
\$39.950

Detalles

1. Television 2. **Canales Adicionales** 3. Equipos 4. Descuentos 5. Try & Buy

Adulto						
Item	Precio de lista	Su precio	Promoción	Explicación	Personalizar	
☒ None						
☐ Pack Adulto HD	\$7.490					
☐ Playboy	\$6.990					
CDF Premium						
Item	Precio de lista	Su precio	Promoción	Explicación	Personalizar	
☐ None						
☐ Pack TNT Sports Premium	\$11.990					
☐ CDF Premium SD	\$8.490					
☒ CDF Premium HD	\$10.990	\$10.990				

1. En el pedido de modificación, ingresamos a Canales Adicionales y añadimos el Canal 'CDF Premium HD'

Es importante que el canal se cargue antes del descuento, o no se podrá cargar. CDF Premium HD se ingresa a clientes HD que no tienen IPTV

Paso 2

Cuenta 8316362-3 | Portal del cliente 8316362-3 | Pedido:

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Pedidos

Lista

Detalles de la línea Atributos Totales

Detalles

Personalizar Editar promoción Verificar Cuotas Cambiar Simcard Eliminar Item Re

Nº de recibo	Producto	Vigente hasta	Lista de evaluación espe
1	Triple Pack Finix 0322hd		
2	Television		
2.1	d-BOX Smart II		
2.2	d-BOX Smart II		
2.3	Descuento Primera Caja		
2.4	TV Hogar HD Digital		
2.5	VTR On Demand		
2.6	d-BOX Smart II		
2.7	d-BOX HD		
2.8	CDF Premium HD		

2. Verificamos que se cargó correctamente el canal

Paso 3

Cuenta:8314363.3 | Portal del cliente:8314363.3 | Pedido:1316696021822

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Pedidos Pedido de ventas Contactos Administración - Mantenedores Fallas masivas

Lista

Television

Su precio
\$0
CHR total
\$0
Mensualidad total
\$36.450

Guardar

Cancelar

Terminado

Finalizar

Verificar

Mensajes

Detalles

1. Television 2. Canales Adicionales 3. Equipos 4. Descuentos 5. Try & Buy

Descuento C&B

Item Cant.

3. Luego de ingresar el canal, ingresamos a la pestaña

Paso 4

The screenshot displays a shopping cart interface with three items. The first item is 'CDF Premium HD 6 meses al 50', the second is 'Pack TNT Sports 2 al 50 permanente', and the third is 'Dscto Retencion Pack TNT Sports Premium'. The third item is expanded, showing a dropdown menu with three options: 'Dscto Retencion Pack TNT Sports Premium Gratis x 2 Meses', 'Dscto Retencion Pack TNT Sports Premium al 50 x 2 Meses', and 'Dscto Retencion Pack TNT Sports Premium Gratis x 1 Mes'. The bottom section shows the selected item 'Dscto Retencion Pack TNT Sports Premium Gratis x 1 Mes' with a quantity of 1.

Item	Cant.	Agregar ítem
CDF Premium HD 6 meses al 50		
Pack TNT Sports 2 al 50 permanente		
Dscto Retencion Pack TNT Sports Premium		
Dscto Retencion Pack TNT Sports Premium Gratis x 2 Meses		
Dscto Retencion Pack TNT Sports Premium al 50 x 2 Meses		
Dscto Retencion Pack TNT Sports Premium Gratis x 1 Mes		
Dscto Retencion Pack TNT Sports Premium		
Dscto Retencion Pack TNT Sports Premium Gratis x 1 Mes	1	

4. Buscamos el Descuento '**Dscto Retencion Pack TNT Sports Premium Gratis x 1 Mes**' o '**Dscto Retencion Pack TNT Sports Premium al 50 x 2 Meses**', agregamos ítem y terminamos el pedido.

CASO 4. FOX SPORT PREMIUM

Paso 1

Cuenta:32143623 | Portal del cliente:32143623 | Pedido:1216698021822

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Pedidos Pedido de ventas Contactos Administración - Mantenedores Fallos masivos

Lista

Item	Precio de lista	Su precio	Promoción	Explicación	Personalizar
Subtotal					
Item					
☒ None					
☐ Pack Adulto HD	\$7.400				
☐ Playkey	\$6.990				
CDI Premium					
Item					
☒ None					
☐ Pack TNT Sports Premium	\$11.900				
☐ CDI Premium SD	\$8.490				
☐ CDI Premium HD	\$10.990				
CDI					
Item					
☒ None					
CDI Sports Premium					
Item					
☒ Fox Sports Premium					
☐ Fox Sports Premium					

Item: Cant:

1. Cargamos el canal **'Fox Sports Premium'** en pestaña 'Canales Adicionales'

Es importante primero cargar el canal o el descuento no se podrá cargar

Paso 2

Step 2 Title

Retencion SVA

Su precio
\$0
Cvlt total
\$0
Mensualidad total
-\$4.995

Guardar Cancelar Terminado Finalizado Verificar

Mensajes

Detalles

1. Descuentos SVA

Descuentos SVA

Item	Precio de lista	Su precio	Promoción	Explicación	Personalizar
☐ Dcto Retencion de 8.495 x 1 Mes CDF Premium SD	-\$8.490	-\$10.990			
☐ Dcto Retencion de 10.990 x 1 Mes CDF Premium HD	-\$10.990	-\$4.995			
☒ Dcto Retencion de 4.995 x 2 Meses Fox Sports Premium	-\$4.995	-\$4.995			
☐ Dcto Retencion de 4.995 x 4 Meses Fox Sports Premium	-\$4.995	-\$4.995			

Finalizado

2. Entramos al catálogo e ingresamos el agrupador 'Retención SVA', cargamos el Descuento '**Dcto Retencion de 4.995 x 2 Meses Fox Sports Premium**' o el Descuento '**Dcto Retencion de 4.995 x 4 Meses Fox Sports Premium**'



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

La Retención de canales Premium solo se puede entregar al titular . Esta afirmación es:

☐

Falsa

☐

Verdadera

PROCEDIMIENTO TV



CONTEXTO

- Este procedimiento aplica para todos los casos en que el cliente indique tener inconvenientes con su servicio de TV, ya sea digital o análogo, por ej: Sin señal, Pantalla en negro, control remoto, d-box no enciende, pixeleo, sin audio, subtítulos, VTR+, Replay, etc.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	VERIFICA PRECONDICIONES	INDAGA
• Esta atención se puede dar a Titular o usuario. En caso que debas modificar el PIN de compras, debes validar la titularidad AQUÍ • 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 servicio. • Si el cliente ingresó su Rut en IVR/GEKO no volver a solicitarlo a menos que la solicitud lo requiera, por ej: entregar PIN. • El alcance de este procedimiento es para primeras líneas de atención Voz y No Voz. • Antes de ingresar una solicitud de servicio de reparación técnica, debes volver a chequear que el cliente no tenga una dificultad de servicio detectada (falla masiva) • En caso de reagendar, no elimines el comentario previo. Debes mantener toda la información para la información de operaciones. • En casos de visitas técnicas, indicar al cliente que los trabajos en su domicilio pueden demorar hasta 1 hora y media si tiene red HFC y hasta 3 horas si tiene red FTTH, si no sabes como ver el tipo de red del cliente puedes revisar VER TIPO DE RED FTTH O HFC • Antes de ingresar una solicitud de servicio de reparación, valida si en PRODUCTOS INSTALADOS aparece el botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA en VERDE. ◦ Si es así, realiza un cambio de tecnología, revisando la publicación Cambio de Tecnología a Fibra Óptica. ◦ Si no tiene el botón habilitado, ingresa una reparación técnica según lo que indique el procedimiento		

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	VERIFICA PRECONDICIONES	INDAGA
1. Cuál es la dirección donde está instalado el servicio.		

2. Que el servicio esté activo y no suspendido.
3. Se encuentra en su domicilio para realizar pruebas.
- 4.Cuál es el plan contratado por el cliente.
5. Confirma Números de contacto y mail del titular.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

VERIFICA PRECONDICIONES

INDAGA

Realiza preguntas para entender el inconveniente del cliente:

- ¿Es el único servicio afectado?
- ¿Qué tipo de inconvenientes presenta el servicio?
- ¿Cuántos televisores tiene habilitados con Dbox?
- ¿Le ocurre en todas las TV del domicilio?
- ¿Lo que le ocurre es en todos los canales o sólo algunos en particular?
- ¿Cuáles son los canales afectados?
- ¿Qué aparece en la pantalla del televisor?

Mantén informado al cliente sobre las gestiones y revisiones a realizar. Hazlo a través del siguiente script:
Sr(a) XXX, revisaremos primero aspectos básicos de su servicio, como estado comercial, verificaremos si hay incidencias o trabajos en su sector que puedan estar interfiriendo en su servicio y de ser necesario le pediremos hacer algunas revisiones.

REALIZA REVISIONES BÁSICAS DEL SERVICIO

A continuación reforzaremos algunas revisiones básicas que se deben realizar:

1 - REVISAR EL ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO —

Tanto del servicio principal de TV como de los D-box si el cliente los tiene contratados. Para entregar soporte, debe estar activo (con o sin deuda)

Revisa el estado comercial del servicio en Andes. Tanto del servicio principal de TV como de los D-box si el cliente los tiene contratados. Para entregar soporte, debe estar activo (con o sin deuda)

1. Ingresar Rut del cliente
2. Desde la vista 360 de cliente ingresar a "Jerarquía de cuentas" y seleccionar la cuenta de Servicio correspondiente a la dirección del cliente.
3. En la sección "Productos Instalados" verificar el estado del servicio.
4. Si el servicio está Suspendido quiere decir que está cortado por mora o de forma voluntaria a solicitud del cliente. Ante estos casos se debe informar:

Corte por mora:

Sr(a) XXX, le informo que su servicio está cortado por mora ya que se adeuda un monto de \$XXX correspondiente a las boletas de XXX (meses). Esta es la razón por la que su servicio no está disponible. En ese estado, no es posible entregarle soporte hasta que se active nuevamente.

Solicitud voluntaria:

Sr(a) XXX, hay una solicitud de baja/suspensión de su servicio, es por eso que no está disponible. En ese estado, no es posible entregarle soporte hasta que se active nuevamente. Si gusta, puede adelantar la activación del servicio.

Para más información sobre el procedimiento de Suspensión Voluntaria

5. **Si está activo, continuar con la revisión.**

2 - REVISAR EN BEC SI HAY ALGUNA FEN ALERTANDO ALGUNA FALLA MASIVA ALERTANDO SOBRE TRABAJOS EN EL SECTOR

REVISAR EN BEC SI HAY ALGUNA FEN ALERTANDO ALGUNA FALLA MASIVA ALERTANDO SOBRE TRABAJOS EN EL SECTOR

1- Ingresar **BEC**

2- Revisar en **BEC el Semáforo “Dificultad de Servicio Detectada”**. Si está en color rojo, hacer doble click sobre él para obtener más información.

TIP: Si el semáforo se muestra gris, o no muestra horario de solución, ingresa a vtr.com/seguimiento y haz la consulta con el rut del cliente. Aparecerá un plazo que podrás entregar.

3- Si hay una **FEN** informa al cliente:

“Sr(a) XXX, Actualmente existen inconvenientes en el funcionamiento del servicio de TV en su sector. Nuestro equipo ya se encuentra trabajando para solucionar esta dificultad hoy/el día XX a las XX:XX hrs. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar”.

Si no hay hora de solución (o ésta ya se cumplió), utilizar el siguiente script:

“Sr(a) XXX, Actualmente existen inconvenientes en el funcionamiento del servicio de TV en su sector. Nuestro equipo ya se encuentra trabajando para solucionar esta dificultad lo antes posible. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar”.

4. Escalado a red

En caso que bajo la columna problema, indique **“ESCALADO RED”**, para el cliente se traducirá en que percibirá algún corte o intermitencia en su servicio

a) Revisa la hora de inicio y término de los trabajos

b) Informa al cliente que en su sector se están realizando trabajos de mejora. Puedes apoyarte con el siguiente script:

“XXX, estamos realizando mantenciones en tu sector, lo que podría provocar intermitencia en tus servicios. La hora de término de los trabajos es XX:XX hrs. Te pedimos disculpas por las molestias que esta situación te podría ocasionar”

- **IMPORTANTE:** En esta situación, **NO corresponde ingresar una visita técnica** puesto que ya hay trabajos programados en el sector.
- En caso de que el cliente solicite una compensación por el tiempo que se vio afectado su servicio, debes apoyarte con el procedimiento DESCUENTO DE DÍAS SIN SERVICIO.

CLIENTE CON MÁS DE 48 HORAS DE TRABAJOS “Escalado a redes”

a) Revisa nuevamente el botón Dificultad de servicio detectada

b) Si aún se muestra como "ESCALADO RED" y han pasado más de 48 horas desde la fecha de inicio del trabajo, debes escalar caso al correo: coordinadorescallcenter@vtr.cl

- FORMATO DE CORREO:
- ASUNTO: Cliente lleva afectado por un problema de redes agrupado más de 48 Horas
- CONTENIDO: ID_FEN: Incorporar el número de ID de FEN
- PROBLEMA : Incorporar el problema
- FECHA_PROBLEMA: Incorporar la fecha del problema

INFORMA

"XXX, tu caso ha sido escalado a un área especialista, quienes resolverán el inconveniente en un plazo máximo de 24 horas."

3 - REVISAR TV DIGITAL O ANÁLOGA —

1. Preguntar al cliente si el inconveniente es en un TV conectado a un D-box o directo al cable (blanco).

a) **Cable directo** > Continuar atención en la casuística correspondiente dentro de "TV Análoga"

b) **D-box**

2. Revisar cuántos d-box tiene el cliente dentro de la sección de Productos Instalados.

3. Si tiene **más de 1 d-box** preguntar en cuál presenta el inconveniente. Para descartar que el inconveniente se presente sólo en el o los D-box que el cliente indica, pedir revisar el resto de los d-box / TV y confirmar.

4- IDENTIFICAR EL D-BOX CON INCONVENIENTE —

1- **Con la cantidad de d-box afectados ya confirmados**, para identificar, pedir al cliente mirar el número de serie que está por debajo del equipo y **comparar con los registrados en el sistema y en BEC.**

2- Si el cliente **no puede revisar el número de serie directamente**, preguntar: ¿Su d-box está encendido? > Sí está encendido

3- **Mirar el número de serie en pantalla** pidiendo al cliente seguir el siguiente comando en su control remoto:

- a) Botón dBOX o CBL
- b) Botón power
- c) Antes de 6 segundos presionar OK o Select

4- Identificar en la pantalla el concepto **Unit Address**.

5- Y **comparar** con el mismo concepto **en BEC + el N° de serie**

6- Luego **verificar mismo número de serie** en la sección de **Productos Instalados**

7- Si el **cliente no lo ejecuta o no resulta**, otra opción de identificación es a través de VOD:

- a) Presionar el botón VOD del control remoto.
- b) Seleccionar cualquier carpeta
- c) Presionar "Pausa" en el control remoto
- d) Luego presionar Adelantar + 3 en el control remoto.
- e) Extraer el CPE ID.
- f) Indicar al cliente que puede volver a la TV presionando el botón "Last" de su control remoto.
- g) Identificar el número extraído de pantalla con el concepto "cpeUnitAddress" de BEC + el N° de serie para luego con este último identificar el d-box
- h) Verificar mismo número de serie en la sección de Productos Instalados:

8- **Aplica sólo para D-box HD:**

La última opción de identificación, **es hacer un Reset Caja STB, d-box por d-box**, lo que generará que se vayan apagando y encendiendo uno por uno, hasta encontrar el que presenta inconvenientes.

- Para revisar el procedimiento de Reset / Refresh pincha [AQUÍ](#)

5- COMPROBAR CON EL CLIENTE QUE EL D-BOX ESTÉ CORRECTAMENTE CONECTADO

COMPROBAR CON EL CLIENTE QUE EL D-BOX ESTÉ CORRECTAMENTE CONECTADO

Para esto, se deben realizar las siguientes verificaciones:

- a) El **cable coaxial** (cable blanco) **esté bien conectado al d-BOX**. Solicitar al cliente que revise que el cable no se mueva de la posición en donde está atornillado.
- b) Verificar que el **Dbox tenga una luz led encendida** y hacer el check que el enchufe a la electricidad esté bien conectado
- c) Revisar que los **otros cables se encuentren conectados correctamente** y sin evidencia de daño, desde y hacia el dbox:
- d) Si el inconveniente persiste, continúa la revisión



6- REVISAR SI EL O LOS D-BOX HAN PASADO POR UN PROCESO DE COBRANZA

REVISAR SI EL O LOS D-BOX IDENTIFICADOS HAN PASADO POR UN PROCESO DE COBRANZA DENTRO DE LAS ÚLTIMAS 72 HRS.

1- Ir a la pestaña **"Jerarquía de Cuentas"** y seleccionar la **Cuenta de Facturación** correspondiente a la dirección validada al inicio de la atención.

2- Ir a **"Alertas de Crédito"**

3- Identificar si pasó por el proceso de cobranza dentro de las últimas 72 hrs.

- **a) Si pasó por un proceso de cobranza dentro de las últimas 72 horas >** Ir nuevamente a Jerarquía de Cuentas y seleccionar la Cuenta de Servicio que corresponde a la dirección validada con el cliente al inicio de la atención.
 - 1) Dejar seleccionado el equipo D-box dentro de "Productos Instalados" y presionar el botón "Reset / Refresh".
 - 2) Seleccionar "Refresh Programación Todas las plataformas" y "Aceptar" que tendrá respuesta dentro de algunos segundos.
 - 3) Esta acción tendrá respuesta en 3 minutos mínimo, y se reflejará en la sección ACTIVIDADES, que mostrará el Reset / Refresh en estado ABIERTA. Pinchar RESET/REFRESH para ingresar a dicha ACTIVIDAD
 - 4) Al ingresar a la actividad Reset/Refresh muestra la descripción
 - 5) Pinchar el botón "Consulta Estado"
 - 6) Se entregará la respuesta de la plataforma en el campo COMENTARIOS, siendo esta Proceso Exitoso / Proceso Fallido
 - 7) Verificar en la sección ACTIVIDADES, que el RESET/REFRESH esté en estado FINALIZADA
 - 8) Si el proceso es "Fallido" o bien- no pasó por el proceso de cobranza, realiza un Refresh DAC en el Dbox afectado
 - 9) **Si el resultado del Refresh Dac es NOK**, debes validar si en PRODUCTOS INSTALADOS aparece el botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA en VERDE.
 - Si es así, realiza un cambio de tecnología, revisando la publicación [Cambio de Tecnología a Fibra Óptica](#).
 - Si no tiene el botón habilitado, ingresa una [reparación técnica](#) del tipo SIN SEÑAL.
 - Recuerda incluir en la observación "...@TV..."

4- Tipifica Atención técnica → TV - dBox HD, Pro y SD → Sin señal Incluir en la observación: "...sin servicio..."

- 10) **Si el resultado del Refresh Dac es OK**, revisa si el cliente tiene retorno o no (PASO 1 Gestiona de la publicación en Clave.)

CLIENTE SIN RETORNO > Ir a TV LINEAL SIN RETORNO de este mismo procedimiento

CLIENTE CON RETORNO > Revisa si el semáforo domiciliario

- Si está en **VERDE**, revisa TV LINEAL CON RETORNO de ese mismo procedimiento

- Si está en **ROJO**, valida si en PRODUCTOS INSTALADOS aparece el botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA en VERDE.
 - Si es así, realiza un cambio de tecnología, revisando la publicación [Cambio de Tecnología a Fibra Óptica](#).
 - Si no tiene el botón habilitado, ingresa una [reparación técnica](#) del tipo SIN SEÑAL.
 - Recuerda incluir en la observación "...@TV..."

5- Tipifica Atención técnica → TV - dBox HD, Pro y SD → Sin señal
Incluir en la observación: "...sin servicio..."



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PAGO AUTOMÁTICO (PAC -PAT)



Esta atención puede brindar a titular o usuario de la cuenta

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

VERIFICA

- **Valida los datos del cliente** para saber quién está llamando, titular o usuario.
- **Valida domicilio y cuenta** por la que el cliente está consultando.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

VERIFICA

- Pago automático **es un servicio que permite pagar de forma automática con cargo a una cuenta bancaria o tarjeta de crédito**, la cuenta de servicio mensual de VTR. De esta forma, el cliente ya **no tendrá que pagar manualmente sus boletas**.
 - **PAC:** Pago automático Cuenta Corriente
 - **PAT:** Pago Automático Tarjeta
- **¿Cuáles son las etapas de un pago automático?**
 - Suscripción del pago automático en banco o en SV VTR
 - Semanalmente, Banco o Transbank envía la información de aquellos clientes que suscribieron un pago automático a VTR
 - VTR valida la información y realiza la marcación de aquellos clientes que suscribieron pago automático. Una vez marcado el cliente, VTR envía un SMS a cliente informando la activación de su PAC-PAT en VTR
 - Una vez que el cliente se encuentra marcado en sistema como PAC o PAT, comienza su proceso de pago de boletas
 - Mensualmente, el cliente se envía a cargo al Banco o Transbank
 - El Banco o Transbank realiza el cargo de la deuda al cliente en su cuenta corriente o tarjeta
 - El Banco o Transbank informa a VTR aquellos pagos que salieron exitosos y aquellos que fueron rechazados
 - **VTR aplica en ANDES los pagos exitosos, informa en Clave los rechazos y le envía un SMS a aquellos clientes cuyo pago automático salió rechazado**

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

VERIFICA

- **Datos de contacto** del cliente deben **estar actualizados**
- Verifica el estado **ACTIVO** de los servicios.

PAC/PAT RECHAZADO

MOTIVOS DE RECHAZO

El rechazo de este pago, se da cuando la institución bancaria no puede efectuar el cargo en la cuenta corriente o tarjeta de crédito. del cliente generalmente por:

MOTIVOS DE RECHAZO	
Cargo excede máximo autorizado	No existe mandato
Cuenta Cerrada / no Operativa	Solicitado por mandatario en Banco
Cuenta con orden de cierre	Tarjeta bloqueada
Cuenta destino de cliente difunto	Tarjeta con problemas, contactar al cliente
Cuenta no existe en el Banco	Tarjeta no existe, contactar al cliente
Detención del pago	Tarjeta perdida o robada, contactar al cliente

Fondos insuficientes	Tarjeta rechazada con baja informada
No Existe Identificador del Cliente	No tiene el pago automático asociado en sistema
No se envió a cargo	Se realizó el cargo, pero su pago aún no es aplicado

- En ANDES **no se puede visualizar el rechazo de un pago automático**, por lo que se debe revisar si el cliente se encuentra en el siguiente listado [DESCARGA BASE DE PAC PAT RECHAZADO](#), en dónde puedes buscar por N° de Cuenta.
- A los clientes que tienen un rechazo de pago automático se les informa mediante SMS.
 - *VTR Informa: Te contamos que el Pago Automático de tu actual boleta fue rechazado por tu banco emisor. Págala hoy a través de Pago Express en vtr.com*
- Si el cliente **tuvo un rechazo y al momento de la atención posee deuda**, se debe invitar a pagar por otro canal de pago. Por ejemplo: Pago express, sucursal virtual, Servipag, Sencillito, otros. Haz clic en [LUGARES DE PAGO](#) para verificar. O si desea pagar en sucursales VTR (considerar las que cuenten con caja), Revisa los horarios sucursales en el Home de Clave

INDAGA —

- ¿Cómo supo del rechazo?
- ¿Se suscribió a PAT o PAC?
- ¿Cuándo lo gestiona?
- ¿Con banco o casa comercial?

VERIFICA PRECONDICIONES

- Revisar si el cliente está suscrito a pago automático, apóyate en la publicación **REVISAR MODALIDAD DE PAGO (PAC – PAT)**
- De estar activo, revisa si salió rechazado en la base de datos que aparece en el botón **DEBES SABER.**

GESTIÓN

Si cliente no se encuentra en la base de rechazos, significa que posiblemente no fue enviado a cargo en la fecha correspondiente.

Se debe ingresar **Solicitud de Servicio** desde la cuenta de FACTURACIÓN.

TIPO: CUENTA

ÁREA: RECAUDACIÓN

SUBÁREA: CARGO PAC o CARGO PAT (Según corresponda)

Indicar los siguientes datos de forma obligatoria:

- Nombre del Cliente
- Motivo de la llamada.
- Información entregada.
- N° SS- Plazo informado.

ESCALA

- **Si en 72 horas hábiles la Solicitud de Servicio no es atendida, enviar correo a escalamiento.recaudacion@vtr.cl.**

- **Sí no da respuesta en 48 horas hábiles**, escalar a Alejandra Torres (alejandra.torressalgado@vtr.cl) Margarita Henríquez margarita.henriquez@clarochile.cl y Claudio Palmas claudio.palma@clarochile.cl

INFORMA —

CALL CENTER VOZ

"Sr(a) XXX el motivo por el cual no se ha realizado el cargo a su cuenta es XXX. Se gestionó la solicitud para verificar motivo de rechazo el cual tiene un plazo de 72 horas; para evitar afectar el funcionamiento de sus servicios, le recomiendo pagar esta boleta a través de vtr.com y verificar con su banco que todo está en orden para que no suceda lo mismo el próximo mes."

CALL CENTER NO VOZ

"XXX el motivo por el cual no se ha realizado el cargo a tu cuenta es XXX. Se gestionó la solicitud para verificar motivo de rechazo el cual tiene un plazo de 72 horas; para evitar afectar el funcionamiento de sus servicios, te recomiendo pagar esta boleta a través de vtr.com y verificar con tu banco que todo está en orden para que no suceda lo mismo el próximo mes."

REGISTRA —

Atención Comercial→Pagos→PAT-PAC (activ/desac/rechazo)

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

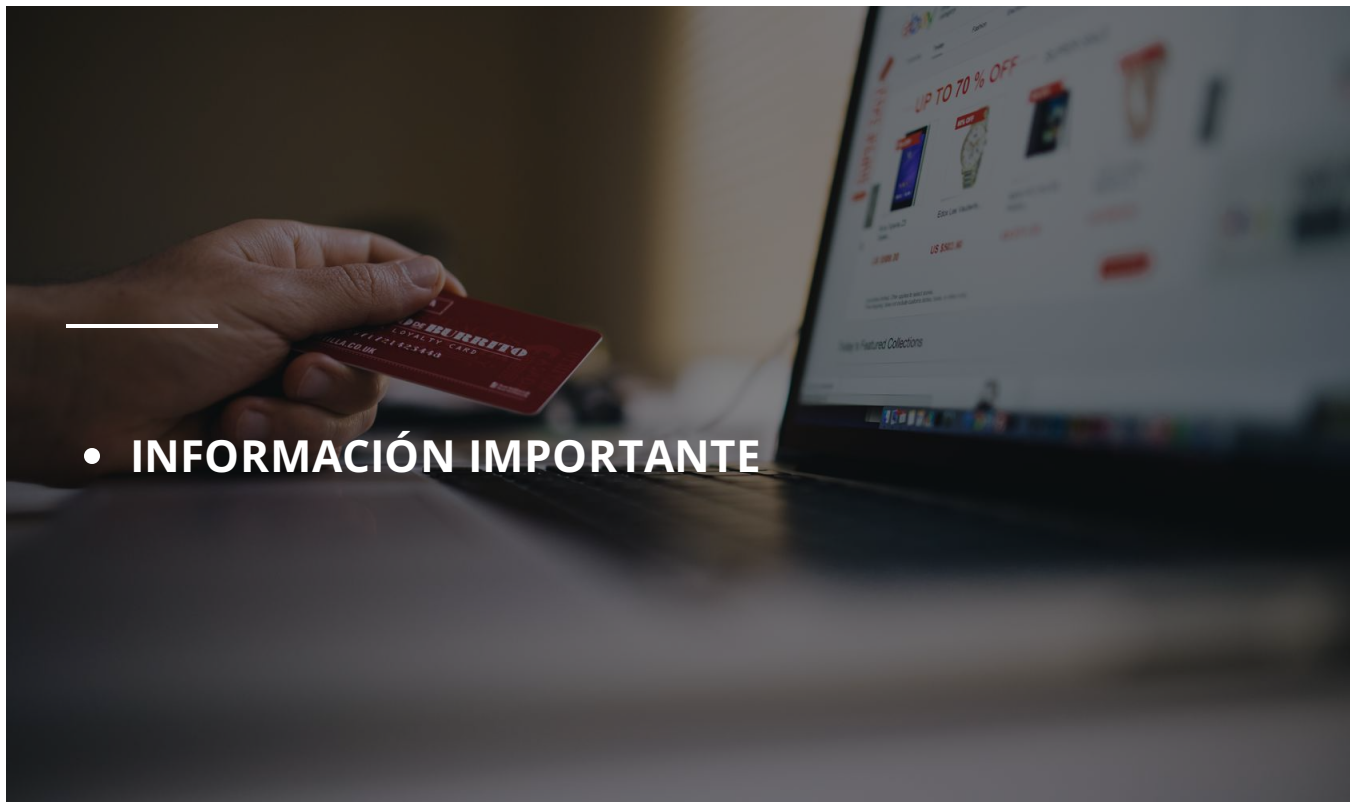


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

IMPORTANTE INCONVENIENTE CON PAGO



- **INFORMACIÓN IMPORTANTE**



"Completar correctamente los campos obligatorios en las solicitudes de recaudación, sobre todo cuando ingresas una SS por Pago no aplicado, es de suma importancia, como el monto pagado y la boleta correspondiente, esto es esencial para garantizar que el área encargada pueda resolver el caso y evitar que el cliente quede sin respuesta.

Recuerda siempre revisar cuidadosamente los datos ingresados antes de enviar. Detalles como los indicados anteriormente y descripciones claras del problema o solicitud son claves para una gestión exitosa y sin retrasos."

Actividades	Fallas masivas	SS relacionadas	Seguimiento de auditoría	Notas	Archivos adjuntos	Servicio Técnico
-------------	----------------	-----------------	--------------------------	-------	-------------------	------------------

Cuenta de facturación:



Número de boleta:



Monto cancelado:



Lugar de pago:



Lugar de pago (otros):



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 27!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR