

DESAFÍO N° 04 - 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 iSAC.

DESDE EL 03 AL 21 DE ABRIL



PLAN COMERCIAL



SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES HDMI STICK TV



ACTIVIDAD



CONSULTA GRILLA DE CANALES

CONTENIDO INFORMATIVO

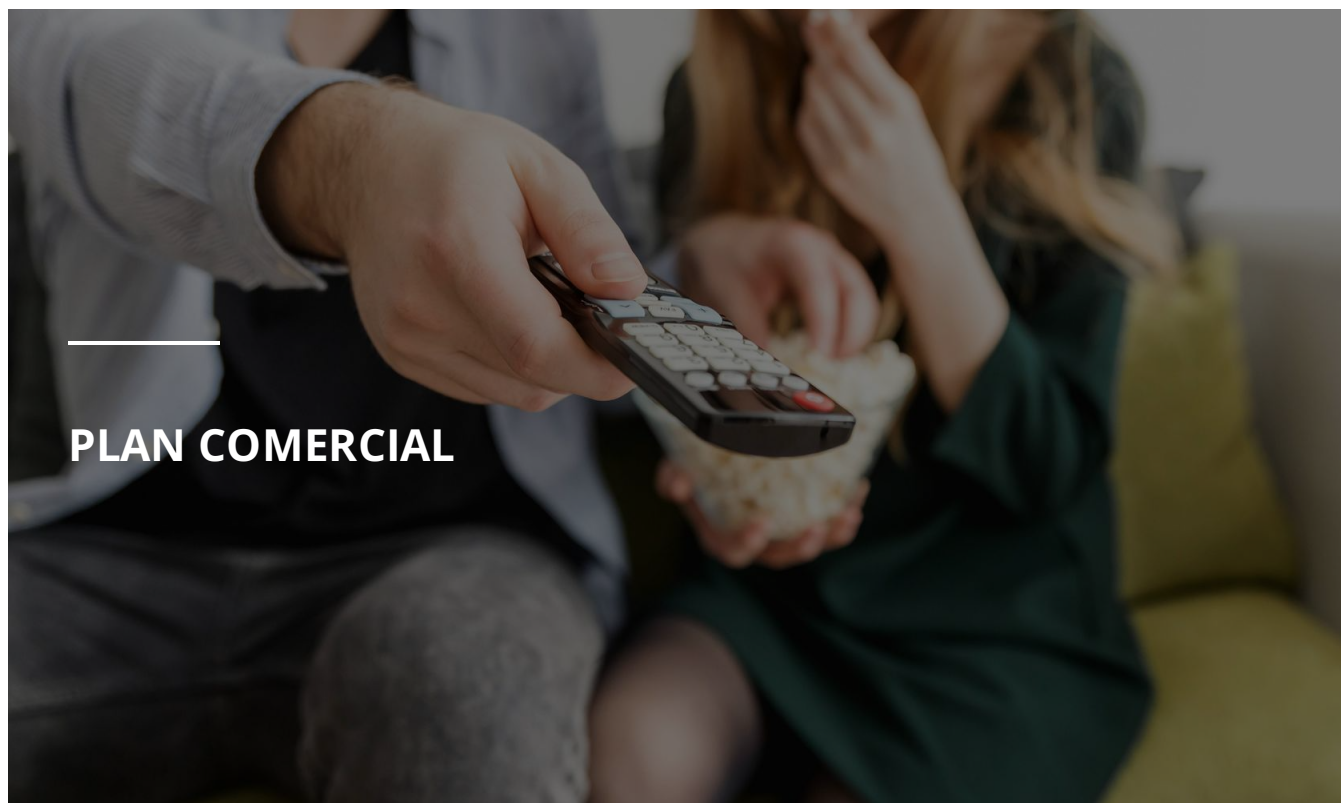


MOTOROLA NUEVA MARCA DE EQUIPO EN VTR



DESAFÍO TERMINADO

PLAN COMERCIAL



PLAN COMERCIAL

TELEVISIÓN

LA MEJOR ENTRETENCIÓN CON LOS NUEVOS PLANES STREAM TV

- Con d-BOX Smart, podrás disfrutar desde un mismo lugar a los canales lineales de su plan y a todas las plataformas de streaming que vienen incluidas, con búsqueda inteligente por voz, recomendaciones personalizadas y posibilidad de grabar, pausar y retroceder.

The advertisement features two main packages, Stream TV Plus and Stream TV Premium, presented in a clean, modern layout. Each package is represented by a large, rounded rectangular box with a gradient background. To the right of each box are two overlapping circles indicating the number of channels in SD and HD. Further right is a grid of streaming platform logos, followed by a plus sign and an image of a d-BOX Smart device with its remote control. The background of the entire advertisement is a light gray with a faint image of a hand holding a remote control.

STREAM TV PLUS

101 Canales SD
82 Canales HD

8 Plataformas de streaming

max
prime video
go edye
UNIVERSAL CINDIE
nivi ATRES player

1 d-BOX Smart incluido

Valor referencial: **\$35.000**

STREAM TV PREMIUM

101 Canales SD
82 Canales HD

11 Plataformas de streaming

max Disney+
prime video Paramount+
go edye STAR+
UNIVERSAL CINDIE
nivi ATRES player

1 d-BOX Smart incluido

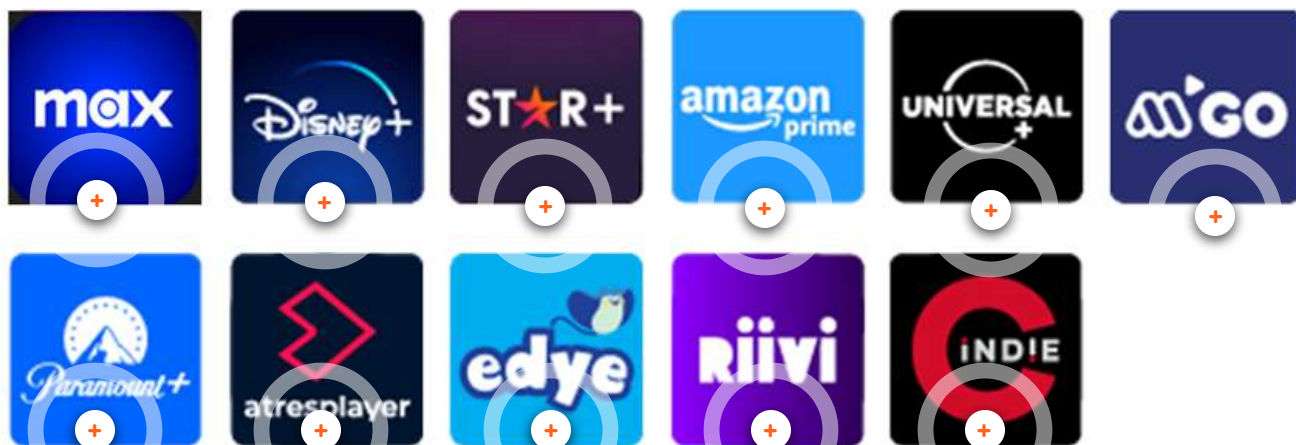
Valor referencial: **\$51.000**

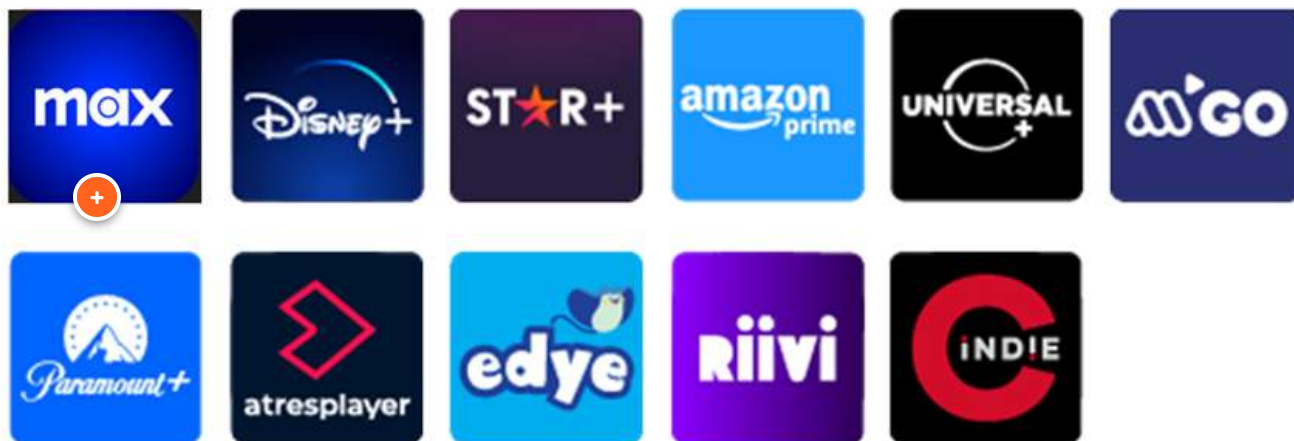
TODO LO QUE NECESITAS EN UN SOLO PACK

Se incorporan nuevos Planes STREAM TV. Disponibles para red HFC y FTTH en todos los canales de venta.

	STREAM TV PLUS + MEGA 500	STREAM TV PREMIUM + MEGA 500
Televisión	Canales lineales SD: 101	Canales lineales SD: 101
	Canales lineales HD: 82	Canales lineales HD: 82
	Plataformas streaming: 8 max prime video UNIVERSAL+ GO edye CINDIE Riivi ATRES player	Plataformas streaming: 11 max prime video Disney+ UNIVERSAL+ GO edye STAR+ CINDIE Riivi ATRES player Paramount+
Internet	HFC/FTTH: 500 Mbps Wifi Mesh	HFC/FTTH: 500 Mbps Wifi Mesh
	\$27.990 x 6 meses Normal: \$41.990 x mes	\$30.990 x 6 meses Normal: \$45.990 x mes

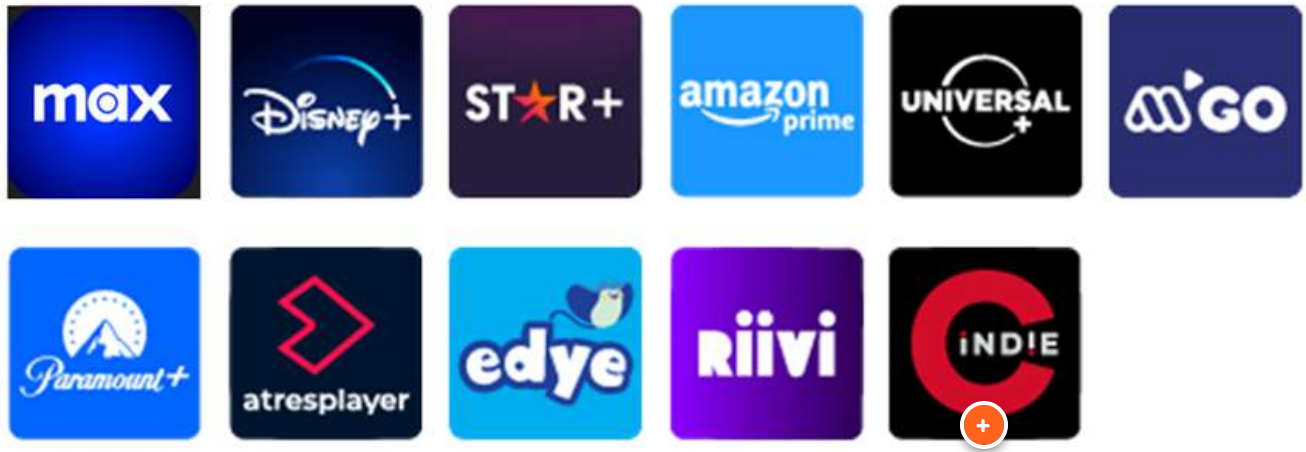
APLICACIONES DE STREAMING





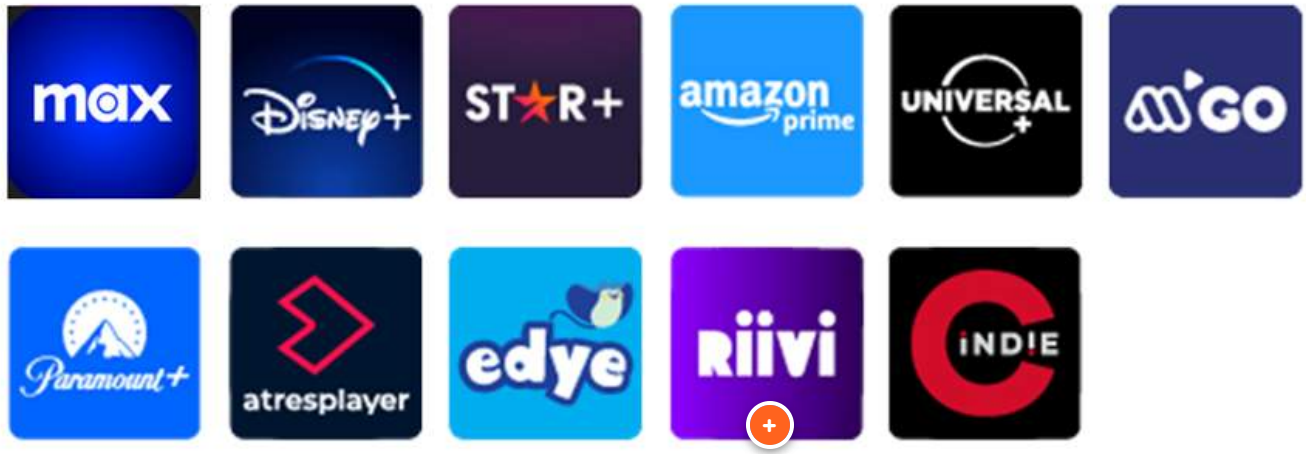
MAX

Contenido de HBO, Warner Bros, DC, Cartoon Network y producciones originales.



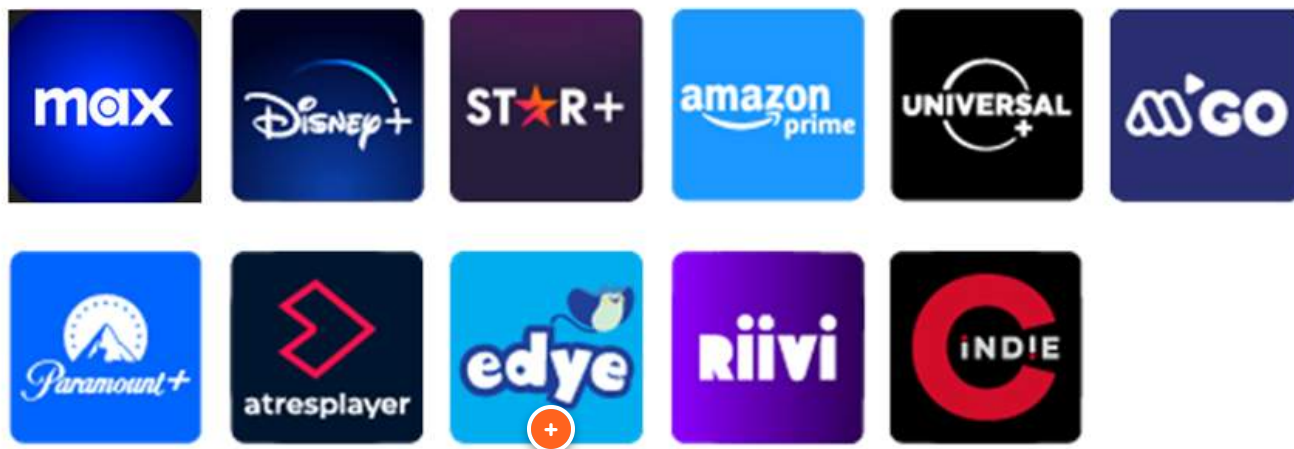
Cindie

Plataforma que ofrece experiencia en entretenimiento independiente



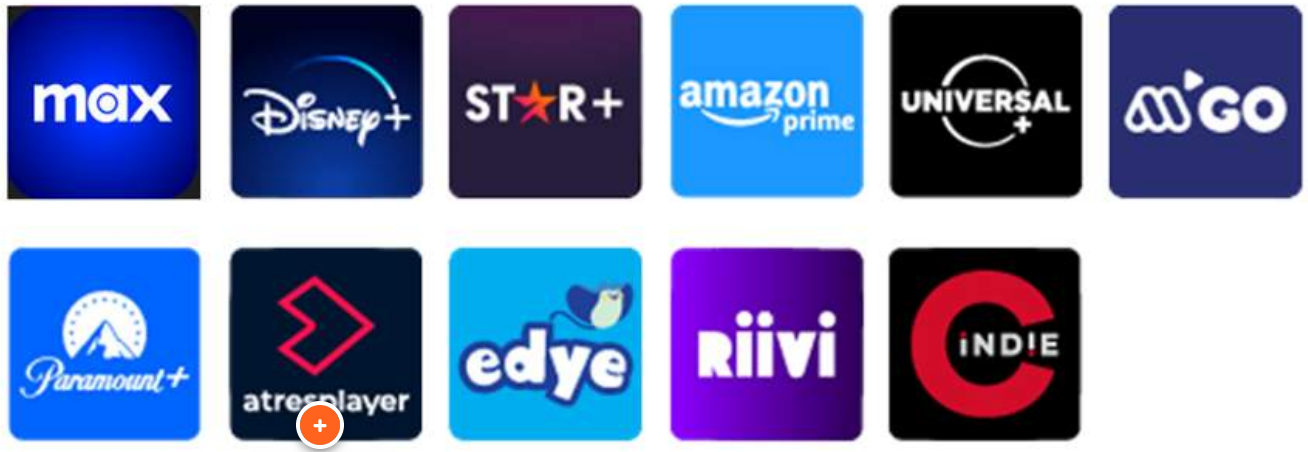
Riivi

Cine y series latinoamericanas sin cortes comerciales.



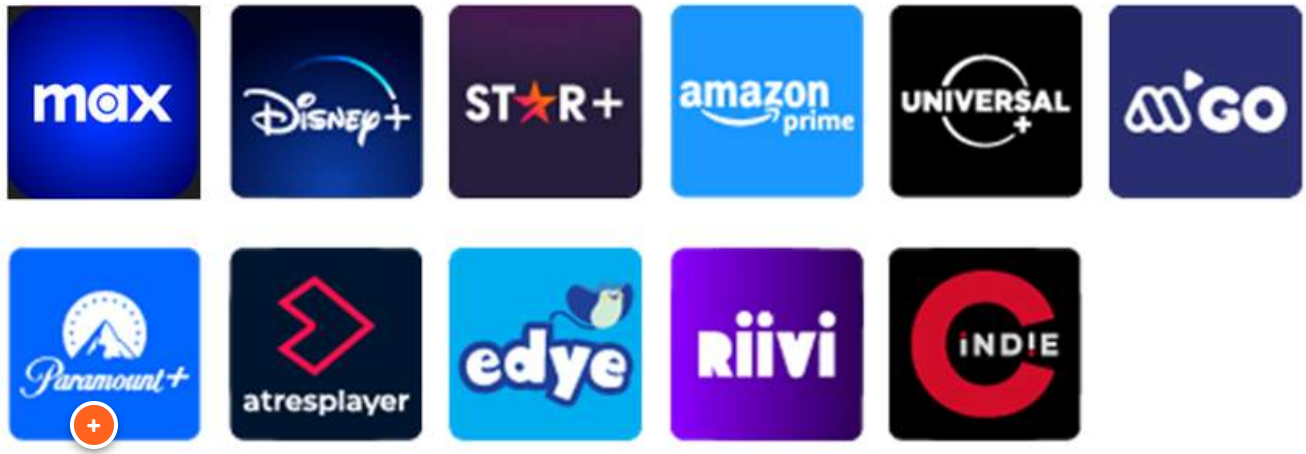
Edye

Plataforma que ofrece contenido educativo y divertido para que los niños aprendan junto a sus personajes favoritos.



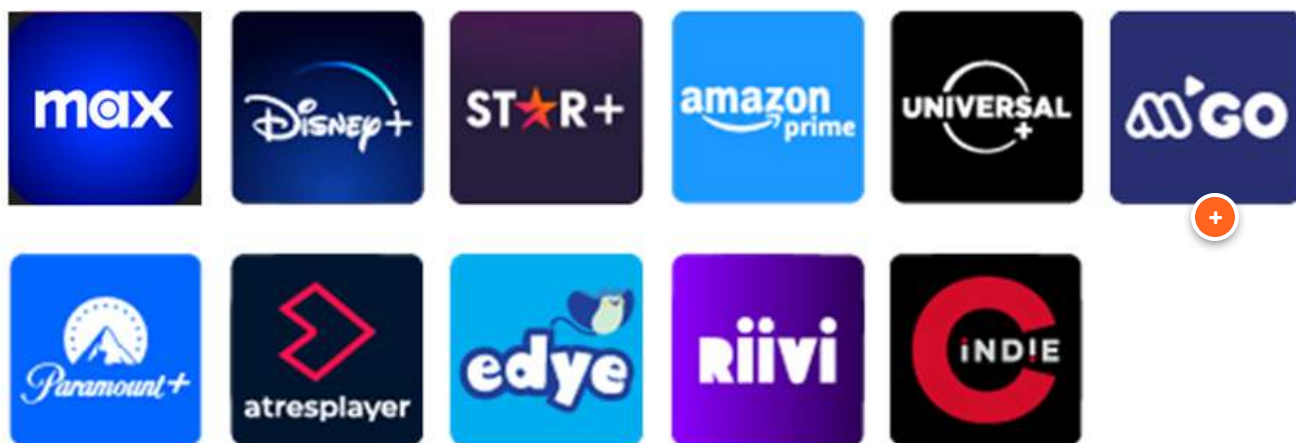
Atresplayer

Reproductor multimedia del grupo A3tresmedia con contenido exclusivo de series españolas.



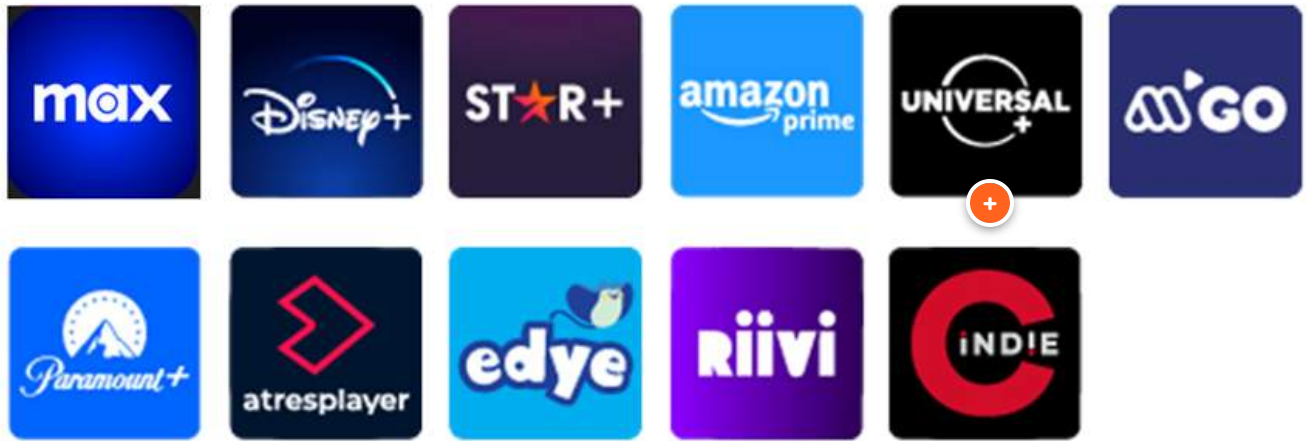
Paramount

Contenidos de Paramount Pictures, CBS y Nickelodeon.



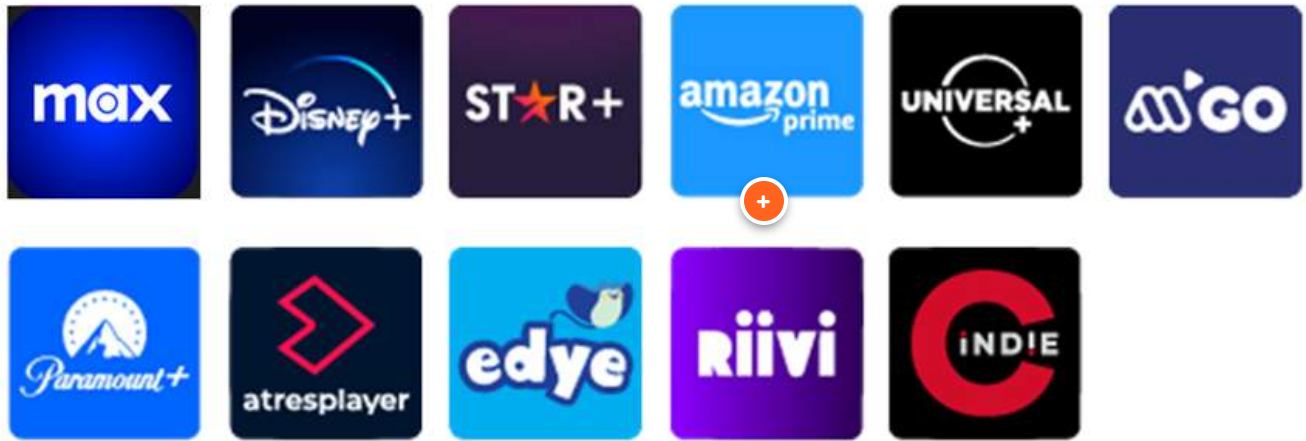
Mega

Series, Teleseries y películas de producción chilena donde se podrá ver hasta 2 capítulos por adelantado de la señal de TV.



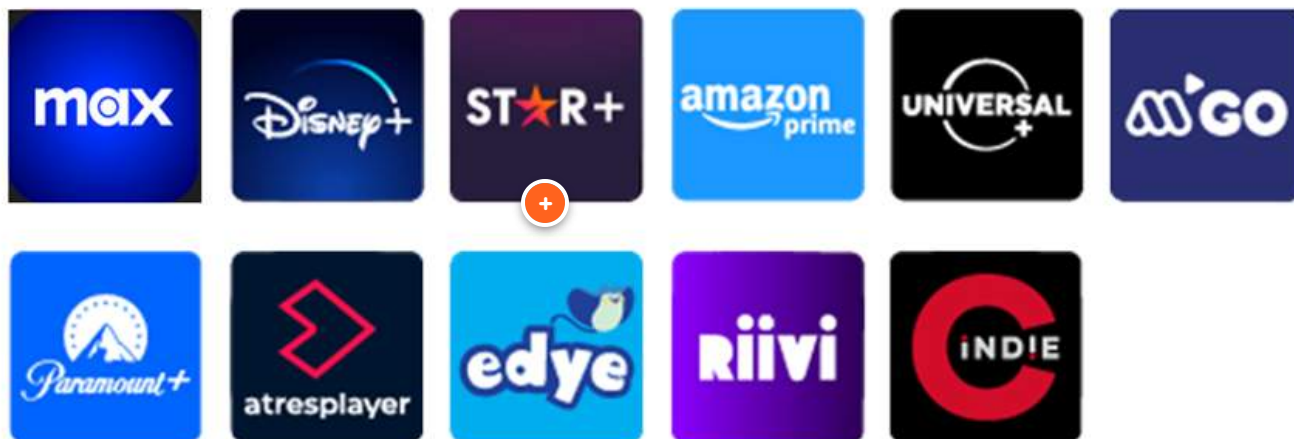
Universal

Películas y series de Universal Pictures y NBCUniversal.



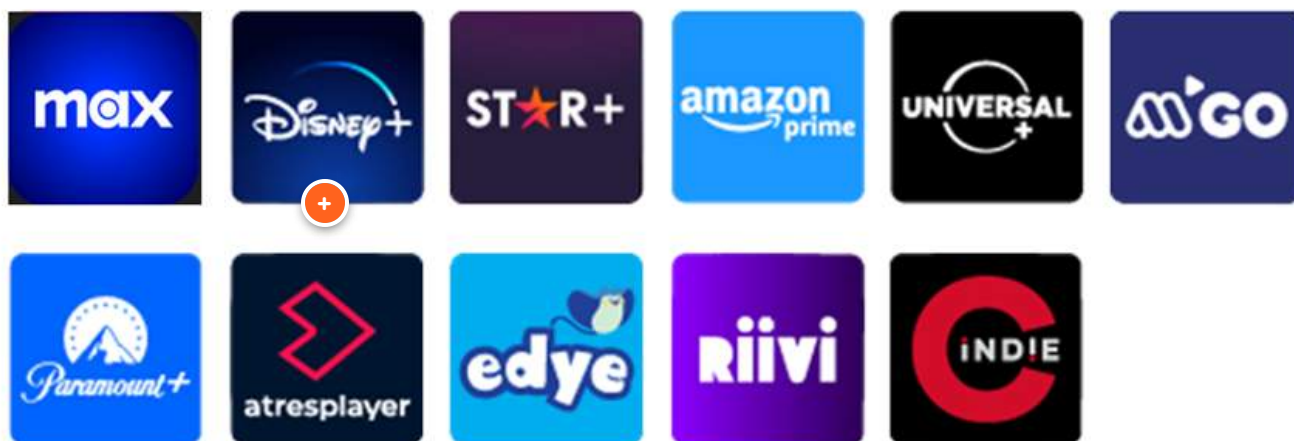
Prime video

Películas, series y contenido exclusivo destacando por su diversidad de géneros y enfoque global.



Star

Programación de Fox, FX y contenido deportivo en vivo.



Disney

Películas y series de Disney, Pixar, Marvel, Star Wars y National Geographic.

INTERNET

NUEVOS PLANES SOLO INTERNET

Se incorporan nuevas velocidades en planes solo Internet. Disponibles para red HFC y FTTH en todos los canales de venta

 500 MEGAS (HFC y Fibra)	\$13.990 Por 6 meses	Normal: \$20.990 x mes
 800 MEGAS (Solo Fibra)	\$15.990 Por 6 meses	Normal: \$23.990 x mes
 940 MEGAS (Solo Fibra)	\$19.990 Por 6 meses	Normal: \$29.990 x mes

- El plan de 500 Megas en HFC **tiene velocidad de subida de 10 Mbps.**
- Los planes en Fibra **tienen velocidades simétricas.**
- El plan de 940 Megas **incluye un Extensor WiFi gratis**, sujeto a evaluación por parte del técnico.
- Planes de Internet VTR **cuentan con tecnología Wifi Mesh.**



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



DEBES REVISAR TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES HDMI STICK TV



IMPORTANTE

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

DEBES SABER

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

IMPORTANTE

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

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

RECOMENDACIONES DE INSTALACIÓN o MODIFICACIÓN DE POSICIÓN

A

B

C

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

que el dispositivo podría terminar dañado.



A

B

C

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



A

B

C

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

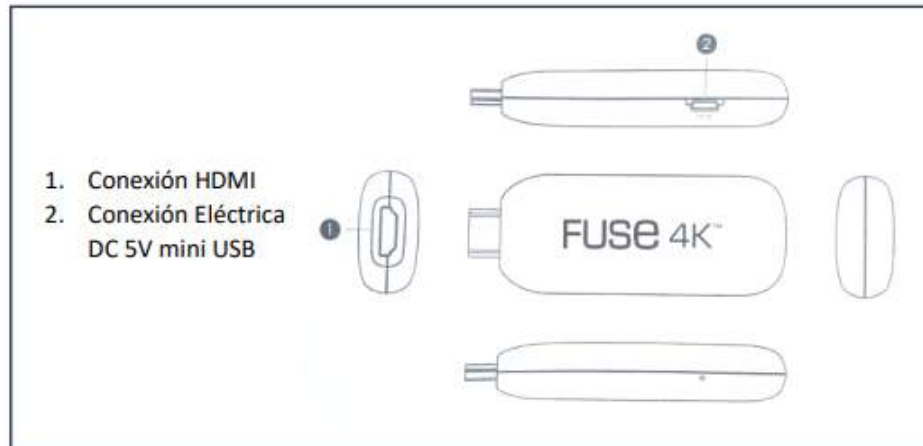


CARACTERISTICAS HDMI STICK

DISEÑO

COMPONENTES

VENTAJAS



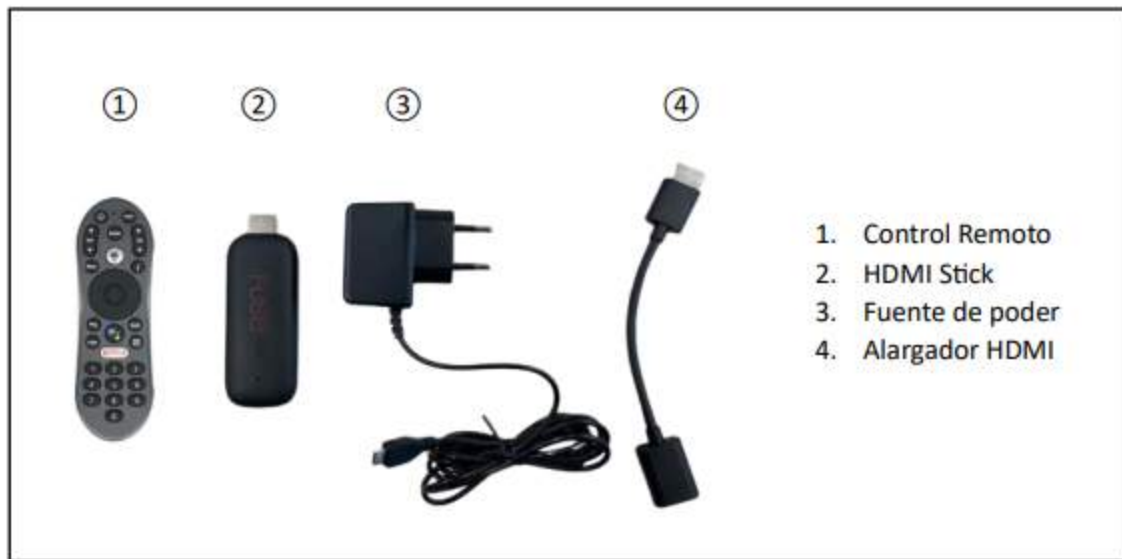
DISEÑO

COMPONENTES

VENTAJAS

Importante

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



DISEÑO

COMPONENTES

VENTAJAS



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



Botón de búsqueda por voz de google



Entrega recomendaciones de contenidos, según las preferencias



Incluye 60 hrs. de almacenamiento para grabación de contenidos



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



Control de programación en vivo



Acceso a plataforma VOD con contenidos gratuitos y para arriendo



Compatible con contenido en 4K



Acceso a Replay TV



Búsqueda integrada entre la guía de canales, grabaciones y apps



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

El HDMI STICK funciona solo en televisores con conexión HDMI

☐

Falso

☐

Verdadero

CONSULTA GRILLA DE CANALES



PROCEDIMIENTO

AUTO ATENCIÓN

- Derivar al cliente a que busque la información en VTR.COM, INFORMA:
- *"Sr(a). XXXX la información que necesita se encuentra en VTR.COM, lo invito a visitar la página web para resolver su(s) duda(s)".*

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA
• Revisa como validar y actualización de los datos • Esta información se puede entregar al titular o a un tercero		

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA
• Las grillas siempre están sujetas a modificaciones. • En el caso que el cliente mantenga el plan TV MI PACK solo mantiene acceso a canales SD • La cantidad de canales HD es la misma en todas las ciudades		

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA
• El Rut del cliente para saber quién está llamando, titular o usuario • ¿Cuál es el motivo de su consulta? • Necesita saber información de un canal específico o de su grilla completa • El Domicilio sobre el cliente está consultando. • Confirmar el plan de televisión que posee activo		

VERIFICAR PRECONDICIONES

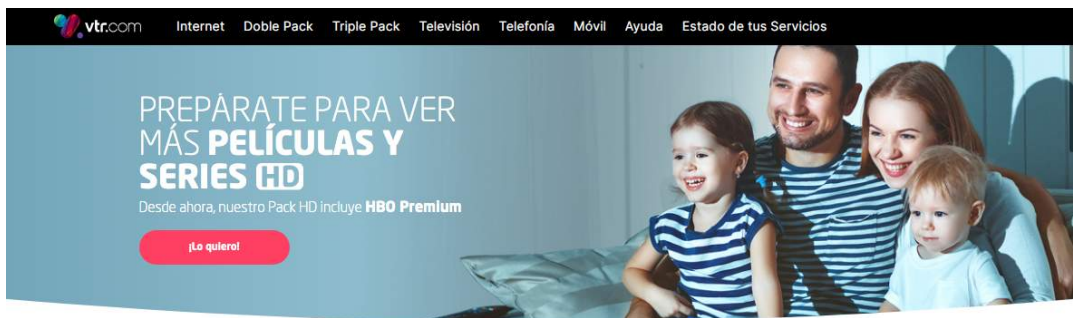
VERIFICA

- Si el d-BOX tiene disponibles canales HD, si es SD o si tv análogo.
- Verificar si canal corresponde a su grilla para descartar que se trate de un problema técnico, en caso que sea problema técnico derivar a área correspondiente según [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#)

GESTIONA

GRILLA CANALES HD

Para ver los canales HD <https://www.vtr.com/hd>



Conoce los canales asociados a tu ciudad

RM - Región Metropolitana ▼ Peñalolen ▼

Pack HD Canales Premium HD Canales Abiertos HD

Selecciona una categoría: Mostrar todo ▼

Ver (+)	Ver (+)	Ver (+)	Ver (+)	Ver (+)	Ver (+)
714	716	717	718	719	720

GRILLA CANALES SD

Pincha [AQUÍ](#) para ver los canales por ciudad para cada plan.

Selecciona Comuna y Plan para ver el detalle de canales del plan.					Selecciona Comuna y Plan para ver el detalle de canales <u>abiertos</u> .				
Comuna	Alto Hospicio	-T			Comuna	Coronel	-T		
Plan	(Todas)	▼			Plan	VTR TV PRO	-T		
Sólo con d-BOX	(Todas)	▼			Sólo con d-BOX	(Todas)	▼		
Cuenta de Nombre Señal					Cuenta de Nombre Señal				
Categoría	Frecuencia	Nombre Señal	-T	Total	Categoría	Frecuencia	Nombre Señal	-T	Total
◊ Nacional		◊ 56 13 C		6	◊ Abierto Alta Definición		◊ 705 TV+ HD		1
Total Nacional				6			◊ 706 La Red HD		1
Total general				6			◊ 707 TVN HD		1
							◊ 709 Mega HD		1
							◊ 713 Canal 13 HD		1
							◊ 711 Chilevisión HD		1
							◊ 721 NTV HD		1
					Total Abierto Alta Definición				7
					◊ Abierto Estándar		◊ 16 TVU		1
							◊ 17 Canal 9		1
							◊ 18 La Red		1
							◊ 19 TVN		1
							◊ 20 Mega		1
							◊ 21 Chilevisión		1
							◊ 22 Canal 13		1
							◊ 113 NTV		1
					Total Abierto Estándar				8
					Total general				15

LISTA DE CANALES FINIX

Puedes descargar la grilla de canales desde el siguiente link [GRILLA DE CANALES FINIX](#)

GRILLA SD (Santiago)			
S/N FOX S/N HBO SD / S/N REEMPLAZOS			
Frecuencia	Nombre Señal	Categoría	
7	Disney Junior	Infancia	1
8	Disney Channel	Infancia	1
9	Nickelodeon	Infancia	1
10	Discovery Kids	Infancia	1
11	Cartoonito	Infancia	1
12	Cartoon Network	Infancia	1
13	El Trece TV	Infancia	1
14	24 Horas	Noticias	1
15	Canal Chile	Noticias	1
23	Zona Latina	Nacional	1
24	Via X	Nacional	1
25	MTV	Entretenimiento	1
26	Mega Plus	Nacional	1
27	13 C	Nacional	1
28	El Entertainment	Entretenimiento	1
30	ABC	Cine y series	1
31	Comedy Central	Cine y series	1
32	Sony	Cine y series	1
33	Warner Channel	Cine y series	1
34	El Nueve	Cine y series	1
35	Cinemax	Cine y series	1
37	Glitz	Entretenimiento	1
38	Paramount	Cine y series	1
39	TLC	Entretenimiento	1
40	TNT Series	Cine y series	1
42	History	Cultural	1
43	ARTV	Nacional	1
45	ESPN 4	Deportes	1
46	TNT Sports 3	Deportes	1
47	Vive	Nacional	1
48	ESPN 2	Deportes	1
49	ESPN	Deportes	1
51	History 2	Cultural	1
52	TCM	Cine y series	1
53	Isat	Cine y series	1
55	Space	Cine y series	1
56	TNT	Cine y series	1
58	AB Series	Cine y series	1
59	Discovery ID	Cine y series	1
60	AXN	Cine y series	1
61	Discovery Channel	Cultural	1
62	Animal Planet	Cultural	1
63	Discovery Home & Health	Entretenimiento	1
65	Cosmos Viva	Nacional	1
67	A2 Cinema	Cine y series	1
68	EWTN	Cultural	1
69	BBC World News	Noticias	1
71	Chil Español	Noticias	1
72	TV Senado	Nacional	1
73	Cámara de Diputados	Nacional	1
95	El Trece (Televisión Nacional Evangélica)	Cultural	1
105	HBO Family	Cine y Series	1
106	HBO Mundo	Cine y Series	1
107	HBO 2	Cine y Series	1
108	HBO Signature	Cine y Series	1
109	HBO Plus	Cine y Series	1
110	HBO Xstream	Cine y Series	1
111	HBO Pop	Cine y Series	1
111	Marche Mour	Marche	1

GRILLA HD			
S/N FOX S/N HBO SD / S/N REEMPLAZOS			
Frecuencia	Nombre Señal	Categoría	
705	TV+ HD	Abierto Nacional	
706	La Red HD	Abierto Nacional	
707	TVN HD	Abierto Nacional	
708	Mega HD	Abierto Nacional	
711	Chilevisión HD	Abierto Nacional	
713	Canal 13 HD	Abierto Nacional	
714	24 Horas HD	Noticias	
715	CNN HD	Noticias	
716	Zona Latina HD	Nacional	
717	Via X HD	Nacional	
718	Cartoon Network HD	Infancia	
719	Nickelodeon HD	Infancia	
721	NTV HD	Abierto Nacional	
722	Disney Channel HD	Infancia	
723	Discovery Kids HD	Infancia	
725	Cartoonito HD	Infancia	
726	Nick Jr HD	Infancia	
730	Animal Planet HD	Cultural	
733	Discovery Channel HD	Cultural	
734	Discovery Theater HD	Cultural	
735	Vive HD	Nacional	
736	Mega Plus HD	Nacional	
737	13 C HD	Nacional	
738	History HD	Cultural	
740	History 2 HD	Cultural	
741	Discovery Science HD	Cultural	
742	ARTV HD	Nacional	
743	Tro TV HD	Entretenimiento	
744	TLC HD	Entretenimiento	
745	Discovery World HD	Entretenimiento	
746	Discovery Home & Health HD	Entretenimiento	
747	El Entertainment HD	Entretenimiento	
748	LifeTime HD	Entretenimiento	
749	MTV HD	Entretenimiento	
752	Cosmos Viva HD	Nacional	
763	Story HD	Cine y series	
764	Warner Channel HD	Cine y series	
765	AXN HD	Cine y series	
766	ABC HD	Cine y series	
767	Discovery ID HD	Cine y series	
768	TNT Series HD	Cine y series	
769	Comedy Central HD	Cine y series	
771	TBS HD	Cine y series	
772	Golden Plus HD	Cine y series	
773	A2 Series HD	Cine y series	
774	A2 Cine HD	Cine y series	
781	TNT HD	Cine y series	
782	Cinemax HD	Cine y series	
783	Space HD	Cine y series	
787	Paramount HD	Cine y series	
788	HBO	Cine y Series	
791	HBO Family HD	Cine y Series	
792	HBO Mundo HD	Cine y Series	
793	HBO 2 HD	Cine y Series	
794	HBO Signature HD	Cine y Series	
795	HBO Plus HD	Cine y Series	
796	HBO Xstream HD	Cine y Series	
797	HBO Pop HD	Cine y Series	
808	Twelve HD	Internacional	



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



DEBES REVISAR TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

MOTOROLA NUEVA MARCA DE EQUIPO EN VTR



¡Les tenemos buenas noticias! Hay una **nueva marca en VTR Móvil**. Desde el pasado 15 de marzo se comenzó a abastecer los diferentes puntos de venta y canales con los **nuevos equipos G24 Power y G84 de MOTOROLA**.

CONTEXTO

Esta nueva marca llega para complementar la variedad de equipos en nuestro catalogo actual para los segmentos LOW y MID. Algunos resultados e información de la marca:

- **MOTOROLA** existe para desarrollar los smartphone más funcionales del planeta, mejorando las vidas de millones de personas.

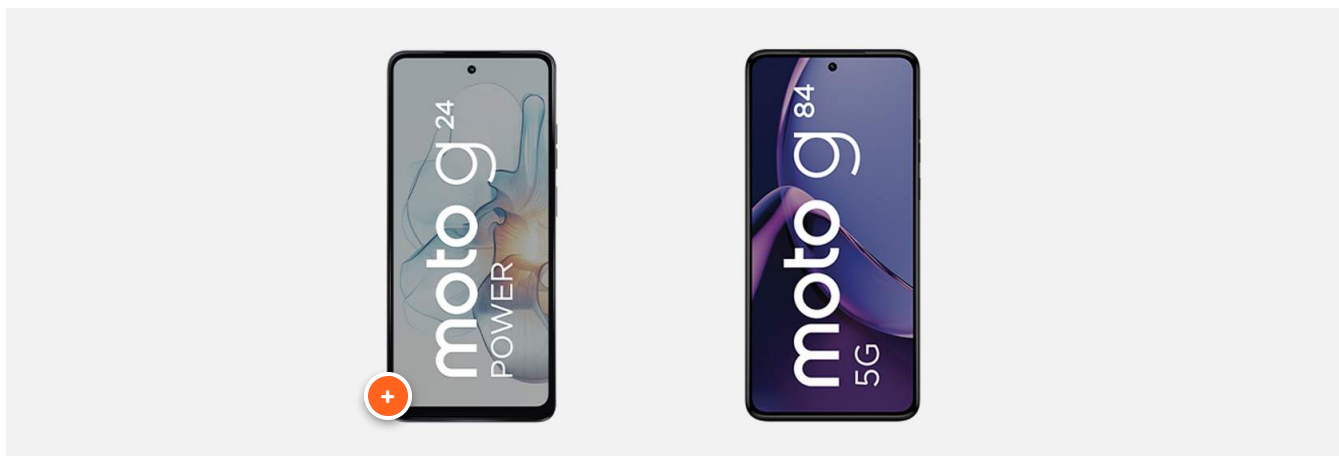
Resultados 2023

- Top 1 GFK en el cierre del año 2023 en presencia de marca
- Top 2 en reporte de ventas GFK 2023
- Aumento en el crecimiento de un 11,5% (2022) a un 19% (2023)



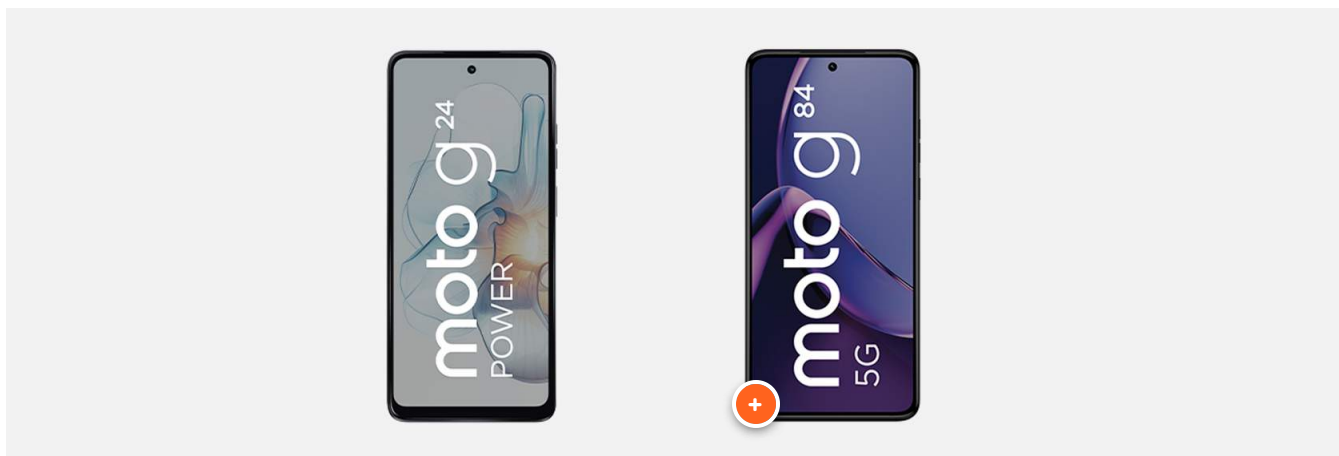
MODELOS DISPONIBLES





Moto G24 POWER 5G (LOW)

- **Elegante diseño** y potencia combinados.
- **Batería de 6,000 mAh** con carga TurboPower™ 301 para un rendimiento duradero.
- **Sistema de cámaras de 50 MP**, incluyendo un lente con Visión Macro, para capturar imágenes detalladas de día y de noche.
- **Desempeño veloz** con función de Expansión de memoria y potente procesador Octa-Core.



Moto G84 5G (MID)

- **Sistema de cámaras de 50 MP** con tecnología Ultra Pixel y OIS para fotos nítidas y videos de alta calidad en cualquier situación de luz.
- **Pantalla pOLED cinematográfica de 6.5"** para disfrutar de películas con contraste infinito.
- **Experiencia auditiva inmersiva con audio Dolby Atmos®**, sonido espacial de Moto y audio de alta resolución.



En el plan comercial vigente se puede encontrar más información sobre este lanzamiento.



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO





FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N.º04

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

FINALIZAR