

# AUTORIZACIÓN DE ENVÍO INFORMACIÓN PUBLICITARIA Y PROMOCIONES DE PRODUCTOS VTR

---

## ALCANCE

*Esta solicitud puede ser realizada por el titular de la cuenta o un tercero con poder notarial.*

## POLÍTICAS DE ATENCIÓN

- ✓ *Indicar al cliente que esta opción inhibe el envío de publicidad y promociones, pero no de información que necesariamente debemos hacer llegar, por ej.: migraciones de velocidad internet, cambios en la grilla de canales TV, etc.*
- ✓ *Realizar solo cuando el manifieste que necesita editar su opción de recibir o no, información publicitaria y promociones VTR en la post venta.*
- ✗ *No entregar datos del cliente a un tercero no autorizado (Fonos de contacto, dirección, Rut, nombre completo)*

## DEBES SABER:

> *El cliente tendrá la opción de aceptar o no el envío de información publicitaria y promociones VTR a través de distintos medios.*

## INDAGA:

- > *¿Ud. autoriza a VTR a enviar información comercial o promocional a su correo tradicional o electrónico o quiere dejar de recibirla?*
- > *¿Ud. Quiere ser informado vía llamadas telefónicas de las distintas promociones que VTR tiene para Ud. o quiere dejar de recibirla?*



## VERIFICA 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 de MODIFICACIÓN DE DATOS

! IVR o Gestor de Filas arrojará los datos del cliente, mostrando la Vista 360. Si necesita buscar otro Rut, revisar el procedimiento BUSQUEDA DE CLIENTE

## GESTIÓN

1.1 Desde la Vista 360 del cliente, Ingresar a la pestaña CONTACTOS, aparecerán datos del titular de la cuenta y luego Marcar RUT DE CLIENTE

8723380-4

Rut: 8723380-4

Nombre: JORGE IVAN

Apellido paterno: PIMENTEL

Apellido materno: CORTES

Segmento valor:

Dirección: APOQUINDO A

Comuna: LAS CONDES

e-mail: dayhan.caceres@

Edad: 60

Teléfono principal: 963403460

En cobranza:

Fallas masivas:

Reiterados:

Resultado ultima encuesta EPA:

Fecha ultima encuesta EPA:

Resultado ultima encuesta NPS:

Fecha ultima encuesta NPS:

Más información

Resumen del cliente

Saldos totales

Jerarquia de cuentas

Fallas masivas

CONTACTOS

Perfiles

Actividades

Solicitudes de servicio

Pedidos

Activos instalados

Contactos

| Principal                           | Rut       | Nombre     | Apellido paterno | Apellido materno | Teléfono laboral | Teléfono celular | Teléfono residencial | e-mail                                     |
|-------------------------------------|-----------|------------|------------------|------------------|------------------|------------------|----------------------|--------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | 8723380-4 | JORGE IVAN | PIMENTEL         | CORTES           |                  | 963403460        |                      | dayhan.cacere... APOQUINDO AV 4800 PISO 11 |

- 1.3 En esta vista se desplegarán las siguientes opciones:
- **NO LLAMAR** : No recibirá llamados informando promociones.
  - **NO ENVIAR CORREO ELECTRÓNICO**: No recibirá mail informando promociones.
  - **NO ENVIAR CORREO**: No recibirá cartas informando promociones.
  - **NO ENVIAR SMS**: No recibirá SMS informando promociones.

Página inicial

Cuentas

Solicitudes de servicio

Actividades

Pedidos

Pedido de ventas

CONTACTOS

Fallas masivas

Activos

Administración - Aplicación

Lista de contactos

JORGE IVAN PIMENTEL

Rut: 8723380-4

Nombre: JORGE IVAN

Apellido paterno: PIMENTEL

Apellido materno: CORTES

Teléfono laboral:

Teléfono celular: 963403460

Teléfono residencial:

e-mail: dayhan.caceres@

Dirección: APOQUINDO A

Comuna: LAS CONDES

Región:

Cliente: 8723380-4

Más información

Actividades

Solicitudes de servicio

Validación serie CI

No llamar: ☒

No enviar correo electrónico: ☐

No enviar correo: ☐

No enviar SMS: ☒

Método de contacto:

**1.4** Dependiendo de lo que manifieste el cliente, estas opciones pueden ser editadas para bloquear o desbloquear las opciones necesarias. Luego de modificar se debe presionar botón guardar 📌

**! Aparecerá la opción de MÉTODO DE CONTACTO (Correo Electrónico).**

Lista de contactos

JORGE IVAN PIMENTEL

Rut: 8723380-4    Telefono laboral:    Dirección: APOQUINDO  
Nombre: JORGE IVAN    Telefono celular: 963403460    Comuna: LAS CONDES  
Apellido paterno: PIMENTEL    Telefono residencial:    Región:  
Apellido materno: CORTES    e-mail: dayhan.caceres@    Cliente: 8723380-4

Más información    Actividades    Solicitudes de servicio    Validación serie CI

No llamar: ☒    No enviar correo: ☐    Método de contacto:   
No enviar correo electrónico: ☐    No enviar SMS: ☒    Correo electrónico  
Nº de fax del trabajo  
Buscapersonas  
Mensaje de Wireless  
Chat

Más información

No llamar: ☐    No enviar correo: ☐    Método de contacto:   
No enviar correo electrónico: ☐    No enviar SMS: ☒

## INFORMA

### Call Center y Sucursales:

Sr (a) XXXX, confirmamos que el envío de información promocional y publicitaria ha sido desactivado. Si desea activarlo sólo debe comunicarse nuevamente.

Le informamos además que este bloqueo no considerara la información importante que VTR debe enviar tales como boletas de servicios, cambio de planes y tarifas, notas de crédito y condiciones generales de contratación.

### No Voz

XXXX, el envío de información promocional y publicitaria ha sido desactivado. Si deseas activarlo, puedes hacerlo a través de nosotros.

Te informamos además que este bloqueo no considerara la información importante que VTR debe enviar tales como boletas de servicios, cambio de planes y tarifas, notas de crédito o condiciones generales de contratación.

**NOTA: El cliente en Chat ya está logueado en la Sucursal Virtual.**

## REGISTRA

*Atención Comercial Cambio de serv contrat/Susp Cambio de Plan/Actuali. Promo  
Incluir en la observación:*

- > Nombre de la persona que atendemos. Si es un tercero registrar Nombre y Rut**
- > Motivo de la llamada/visita**
- > Información entregada**
- > N° de solicitud (si aplica)**
- > Plazo informado de solución**
- > Gestión realizada.**
- > Registrar N° ticket a mesa de ayuda (si aplica)**

